



ITIL® 4

ITIL® Foundation

Módulo 01

Introducción al curso

Versión 1.1.0

Copyright © AXLOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.

ITIL® es una marca registrada de AXLOS Limited, utilizada con permiso de AXLOS limitada. Todos los derechos reservados. El logotipo de swirl™ es una marca comercial de AXLOS Limited, utilizada con permiso de AXLOS

Vamos a Conocernos

R&M CERTIFIED es una empresa de capacitación y consultoría a cargo de su preparación.
Preséntese en el siguiente formato:

- ▶ Nombre

- ▶ Empresa
- ▶ Rol

- ▶ Familiaridad con ITIL 4 conceptos fundamentales y su práctica
- ▶ La experiencia en desarrollo de aplicaciones, desarrollo de infraestructura y/o operaciones
- ▶ Las expectativas de este curso

Objetivos de aprendizaje del curso



- 1.- Entender los conceptos claves de la gestión de servicios de TI
- 2.- Entender cómo los principios rectores de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la administración de servicios de TI
- 3.- Entender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios de TI
- 4.- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valores de servicio de ITIL, las actividades de la cadena de valor de servicios y cómo se interconectan
- 5.- Entender los conceptos clave de mejora continua
- 6.- Aprender las diversas prácticas de ITIL

Introducción a ITIL 4

ITIL 4 ofrece un enfoque práctico y flexible para apoyar diversas organizaciones sobre su viaje hacia el nuevo mundo de la transformación digital.

ITIL 4 proporciona un modelo operativo digital de extremo a extremo para la entrega y el funcionamiento de los productos y servicios habilitados, además permite a los equipos de TI continuar desempeñando un papel importante en una estrategia empresarial más amplia. ITIL 4 también proporciona un enfoque integral de extremo a extremo que integra el enfoque de marcos como Lean, Agile y DevOps.

La estructura y las ventajas de ITIL 4

La siguiente figura muestra la estructura del sistema de valor del servicio.

Sistema de valor del servicio



s

Detalles del examen

Al final del curso, se realizará un examen. Los detalles del examen son:

- ▶ Formato del examen:
 - Cerrar libro formato
 - Basado en la Web y en papel
- ▶ preguntas: 40 preguntas de selección múltiple
- ▶ Puntuación: 65%
- ▶ Duración del Examen:
 - 60 minutos
 - 15 minutos extra para los no hablantes nativos del Inglés
- ▶ Proctoring: Live/Webcam

4 Esquema de certificación ITIL





ITIL® 4

ITIL® Foundation

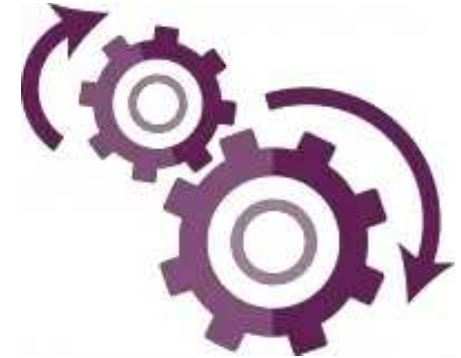
Módulo 02

Introducción al curso

Gestión de servicios

Gestión de servicios

La "gestión del servicio se define como un conjunto de capacidades organizativas que añaden valor a los clientes en forma de servicios".



Objetivos de aprendizaje del módulo

Al final de este módulo, usted podrá:

- ▶ Entender el concepto de valor y co-creación de valor por el proveedor de servicio y Consumidor de servicios.
- ▶ Entender cómo las organizaciones crean valor a través de productos y servicios.
- ▶ Identificar la importancia de las relaciones de servicio y gestión de la relación de servicio.
- ▶ Describir los conceptos básicos de la creación de valor con servicios, incluyendo resultados, productos, costes, riesgos, utilidad y garantía.





Tema 1

VALOR y CO-CREACIÓN DE VALOR

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Organización

Organización

"Una persona o un grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos".

(Adaptado de ISO 9001:2015)

Una organización puede ser una entidad legal, una parte de una entidad jurídica, o un número de entidades legales.

**Valor y
Valor Co-Creation**

Valor: Servicios,
productos y
recursos

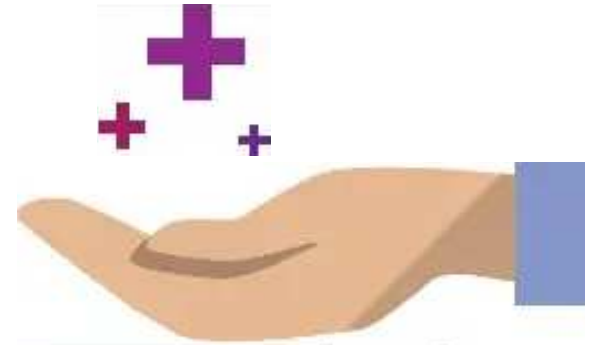
Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Valor

Valor

"El valor es la percepción de los beneficios, la utilidad y la importancia de algo".



Valor y Valor Co-Creation

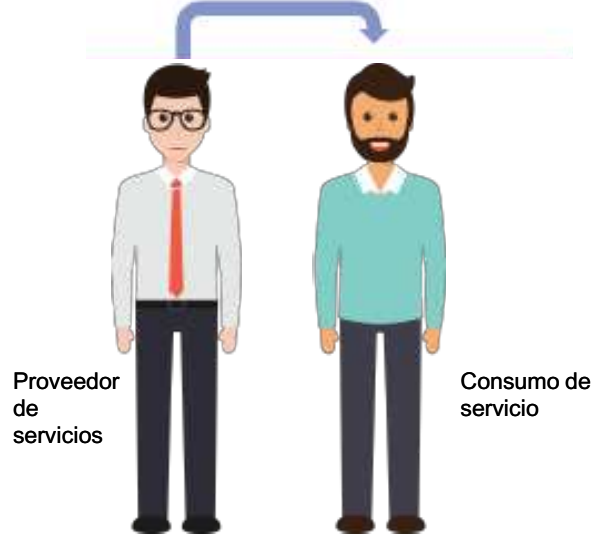
Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Co-Creación de valor

Hubo un tiempo cuando la relación entre el prestador de servicios y el consumidor se considera mono-direccionales y distante.



Con el tiempo, las organizaciones

reconocen que el valor es co-creado a través de una colaboración activa entre los proveedores de servicios y consumidores de servicio.



Los proveedores de servicios, los consumidores y otras partes interesadas

Proveedores de Servicio, Consumidores de Servicio y otras Partes Interesadas



Diferentes partes interesadas participan en la creación de valor

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Los proveedores de servicio

La prestación de servicios

"Al aprovisionar servicios, una organización asume el rol de proveedor de servicios. El proveedor puede ser externo a la organización del consumidor, o ambos pueden ser parte de la misma organización".

Es importante que el proveedor de servicios tenga un claro entendimiento de quienes son sus consumidores que se encuentran en una situación dada y que las otras partes interesadas están en el servicio asociado de relaciones.

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Los usuarios del servicio

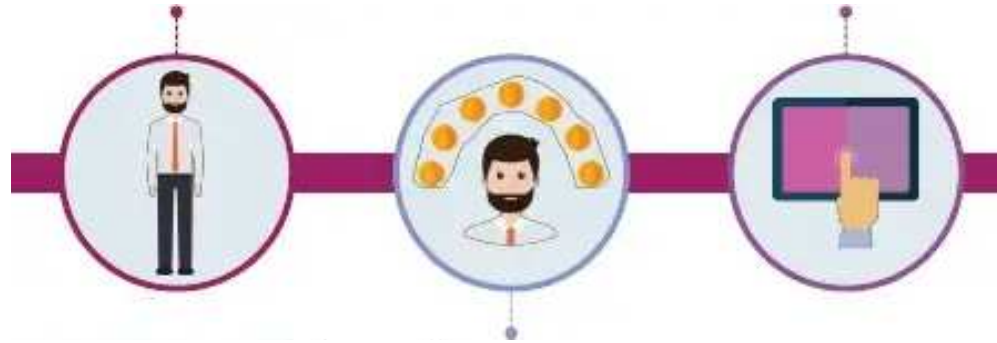
Los usuarios del servicio

"Al recibir servicios, una organización asume el papel del consumidor de servicios".

Consumidor de servicios es un rol genérico; en la práctica, el consumo del servicio incluye funciones más específicas: cliente, usuario y patrocinador.

"El cliente es una persona que define los requisitos para un servicio y Asume la responsabilidad de los resultados del consumo del servicio".

"Usuario es una persona que usa los servicios".



"Sponsor es una persona que autoriza el presupuesto para el consumo de servicio".

Valor desde la perspectiva de diferentes actores

Valor está sujeto a la percepción de los diferentes stakeholders. Aquí está un ejemplo genérico de los diferentes stakeholders y la definición de valor para los stakeholders.

Stakeholder	Valor (Ejemplo)
Los usuarios del servicio	Beneficios, costos y riesgos optimizados
Proveedor de servicios	Financiación del consumidor; desarrollo empresarial; mejora de la imagen.
Los accionistas	Beneficios financieros, tales como dividendos; sensación de fiabilidad y estabilidad.



Tema 2

Valor: Servicios, Productos y Recursos

Productos, servicios y recursos

Productos, Servicios y Recursos



SERVICIOS:	El valor se entrega a través del servicio
PRODUCTOS:	Los productos son la base de los servicios
RECURSOS:	Se utilizan recursos para configurar los productos

Servicios

Servicio

"Un medio para permitir la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean lograr, sin que el cliente tenga que gestionar costos y riesgos específicos".

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,



Productos

Producto

"Una configuración de los recursos de una organización diseñada para ofrecer valor para el consumidor".



Ofertas de servicios

Oferta de servicios

"Descripción de uno o más servicios, diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores objetivo. Una oferta de servicios puede incluir bienes, el acceso a los recursos y acciones de servicio".



Componentes de las ofertas de servicios

La tabla proporciona una descripción y un ejemplo para los componentes típicos de un servicio:

Componente	Descripción	Ejemplo
Bienes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suministrados al consumidor ■ La propiedad se transfiere al consumidor ■ El consumidor asume la responsabilidad de uso futuro 	Móvil, portátil
Acceso a recursos	<ul style="list-style-type: none"> ■ La propiedad no es transferida al consumidor ■ El acceso es otorgado o licenciado al consumidor bajo los términos y condiciones acordados. ■ Los consumidores pueden acceder a los recursos durante el período de consumo convenidos y, según acordaron los términos de servicio 	La red Internet, la licencia para el sistema operativo
Acciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realizada por el proveedor de servicio para atender una necesidad de consumidor. ■ Realizada de acuerdo con el consumidor 	Soporte de usuario



Tema 3

Las relaciones de servicio

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

¿Qué son las relaciones de servicio?

Las relaciones de servicio se establecen entre dos o más organizaciones para co-crear valor. En una relación de servicio, las organizaciones asumirán las funciones de proveedores de servicios o consumidores de servicios. Las dos funciones no son mutuamente excluyentes, y normalmente las organizaciones proporcionan y consumen un número de servicios en un momento dado.



Organización B es consumidor del servicio de Organización A y proveedor del servicio a Organización C.

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Gestión de la relación de servicio

Las relaciones de servicio incluyen servicio relationship management, la prestación del servicio y consumo de servicio.



Provisión de Servicios

Provisión de servicios incluye:

- ▶ La gestión de los recursos del proveedor, configurado para prestar este servicio.
- ▶ El acceso a estos recursos para los usuarios
- ▶ El cumplimiento de las acciones de servicio acordados.
- ▶ Administración de nivel de servicio y la mejora continua



Service Provisioning también puede
Incluir el suministro de bienes.

Consumo de servicio

El consumo de servicio incluye:

- ▶ La gestión de los recursos del consumidor necesarios para utilizar el servicio
- ▶ Utilizar acciones de servicio
- ▶ La utilización de los recursos del proveedor
- ▶ Solicitud de acciones de servicio para el cumplimiento acordado.

Consumo de servicio también puede incluir la recepción (adquisición) de bienes.

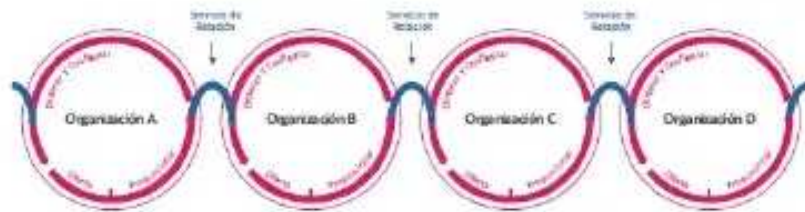


Modelo de Relación de Servicio

Cuando los servicios son prestados por el proveedor, se crean nuevos recursos para los usuarios del servicio, o modificar las ya existentes. Por ejemplo:

- Un servicio de capacitación, mejora de las habilidades de los empleados del consumidor
- Un servicio de banda ancha permite a los equipos del consumidor comunicarse
- Un servicio del alquiler de coche permite al personal del consumidor visitar a clientes
- Un servicio de desarrollo de software crea una nueva aplicación para el consumidor del servicio.

El cliente del servicio puede utilizar sus recursos nuevos o modificados para crear sus propios productos para atender las necesidades de otro grupo de consumidores objetivo, convirtiéndose en un proveedor de servicios



El modelo de relación de servicio

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Ejemplo: Relación de servicio, Oferta de servicios y Productos



Tema 4

Valor: Los resultados, costos y riesgos

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Servicios facilitan los resultados

Servicios facilitan los resultados

"Un servicio es una forma de permitir la creación conjunta de valor, facilitando los resultados que los clientes quieren lograr sin que el cliente tenga que gestionar costes y riesgos específicos".

Los resultados, costos y riesgos

Lograr los resultados deseados requiere recursos (costos) y a menudo están relacionados con los riesgos.

También las relaciones de servicio pueden introducir nuevos riesgos y costos, o pueden afectar negativamente a algunos de los resultados esperados, apoyando al mismo tiempo a los demás. Las relaciones de servicio se perciben como algo valioso sólo cuando tienen más efectos positivos que negativos.



Productos y resultados

Un proveedor de servicio produce salidas que ayudan a los consumidores a lograr determinados Resultados.

Output (Salida) vs Outcome (Resultado)



tangible o intangible de una actividad".

Actividad: Outputs and Outcome

Tiempo de actividad: 5
minutos

Focus

La diferencia entre los outputs y los outcome puede ser entendida desde su definición:

"Un output es un resultado tangible o intangible de una actividad; el outcome es un resultado de las partes interesadas, habilitado por una o más outputs".

Por ejemplo, una salida de un servicio de fotografía de la boda puede ser un álbum en el que una selección de fotos están acomodadas. Los resultados del servicio, sin embargo, es la conservación de los preciosos recuerdos y la habilidad de la pareja y sus familiares y amigos para recordar fácilmente esos recuerdos mirando el álbum.

ITIL®

Fundación

Valor y
Valor Co-CreationValor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Tarea

Para cada uno de los siguientes, determinar si representa una output o un outcome.

1. Coche llega a recoger el pasajero durante el viaje.
2. Los pasajeros reciben desayuno de productos de viaje, incluida el agua embotellada, tejidos, monograma titulares de permisos de estacionamiento y sillas para bebés.
3. Los pasajeros y el conductor disfruta de un viaje seguro y protegido mediante un sistema de terceros.
4. La reserva app permite al pasajero a usar el GPS.
5. Devolución del vehículo es de autoservicio y fácil de usar.

Los costos

Costo

"La cantidad de dinero gastado en una determinada actividad o recurso".

Desde el punto de vista del consumidor del servicio, existen dos tipos de costos involucrados en las relaciones de servicio:

Costos eliminados del
consumidor por el
servicio

(Parte de la propuesta de
valor): costo de personal,
tecnología, y otros recursos
que el consumidor no
necesita proporcionar



Costos impuestos al
consumidor por
El servicio

(Costes de servicio de
consumo), incluye el precio del
proveedor, formación de
personal, utilización de la red,
etc.

Riesgos

Riesgo

"Un posible evento que podría provocar daños o pérdidas, o hacer más difícil lograr objetivos".

Desde el punto de vista del consumidor, el servicio, existen dos tipos de riesgos:

Elimina los riesgos
del consumidor por
el servicio

(Parte de la propuesta de
valor)

Fallo de HW del servidor del
consumidor, falta de
disponibilidad del personal



Riesgos
impuestos sobre
los consumidores

por el servicio
(Riesgos de consumo de
servicios)

Ejemplo: Experimentar una
violación de seguridad

ITIL®

Fundamentos

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Utilidad y garantía

La evaluación de la utilidad general y la garantía es importante evaluar si un servicio o una oferta de servicio facilitarán los resultados deseados para los consumidores y crear valor para ellos.

Utilidad

Utilidad es la funcionalidad ofrecida por un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular.

- ▶ Representa lo que hace el servicio
- ▶ Determina si un servicio es "apto para el propósito"
- ▶ Requiere que un servicio debe soportar el rendimiento del consumidor o eliminar las limitaciones del consumidor.

Garantía

La garantía es asegurar que un producto o servicio cumple con los requisitos acordados.

- ▶ Representa cómo realiza el servicio
- ▶ Determina si un servicio es "apto para el uso"
- ▶ Requiere que un servicio tenga condiciones definidas y acordadas que se cumplan
- ▶ Asegura el nivel adecuado de disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad.

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple

Pregunta 1

Cuál de estos stakeholders participan en la co-creación de valor para una organización?

- ▶ Consumidores de servicios
- ▶ Proveedores de servicio
- ▶ Proveedor de servicio

- A. 1 y 3 solamente
- B. 2 y 3 solamente
- C. Ninguna de las anteriores.
- D. Todas las anteriores

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 2

"Una persona o un grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y las relaciones para lograr sus objetivos". Esta es la definición de qué término?

- A. Consumidor
- B. Proveedor
- C. Organización
- D. Proveedor de servicios

Pregunta 3

Un dispositivo móvil que se suministra a un consumidor que toma posesión de su uso en el futuro, es un ejemplo de qué componente de oferta de servicio?

- A. Servicio
- B. Acciones de servicio
- C. Bienes
- D. Acceso a los recursos

Valor y
Valor Co-Creation

Valor: Servicios,
productos y
recursos

Las relaciones de

Valor: Los
resultados,

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 4

Actúa como un proveedor de servicios, una organización produce resultados que ayudan a los consumidores a alcanzar ciertos outcomes. Un outcome se define como:

- A. Un resultado para un stakeholder
- B. Un resultado tangible de una actividad
- C. Un intangible la prestación de una actividad
- D. Las actividades realizadas por el consumidor del servicio

Resumen del módulo

En este módulo, usted ha aprendido que:

- ▶ En el contexto de la gestión de los servicios, una organización puede actuar como un proveedor de servicio o como un consumidor de servicio; en realidad, una organización puede desempeñar ambos roles en cualquier momento dado.
- ▶ El fin de una organización es crear valor para las partes interesadas. El valor está sujeto a la percepción de los diferentes interesados, si están al servicio del consumidor o proveedor de servicio de parte de la organización.
- ▶ Los productos están diseñados para satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de consumidores y a recurrir a ellos.
- ▶ Ofertas de servicio diferentes pueden ser creadas basándose en el mismo producto, lo que permite que el producto se pueda utilizar de múltiples maneras para atender las necesidades de los distintos grupos de consumidores.
- ▶ Se establecen relaciones de servicio entre dos o más organizaciones para co-crear valor. En una relación de servicio, la organización asumirá las funciones de servicio de proveedores o consumidores de servicio.
- ▶ Los servicios facilitan uno o más resultados para un cliente. El logro de los resultados deseados requiere de los recursos (costos) y a menudo están relacionados con los riesgos.
- ▶ Tanto la utilidad como la garantía son importantes para que un servicio facilite los resultados deseados y permitir la creación de valor. La utilidad determina si un servicio es "apto para el propósito"; La Garantía determina si un servicio es "apto para el uso".



ITIL® 4

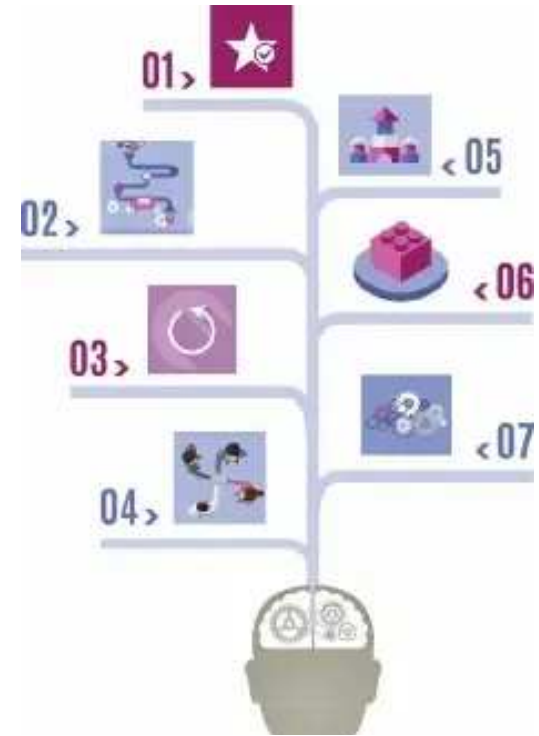


MÓDULO 3

Los Principios Rectores

Identificar Principios rectores

1. Centrarse en el valor
2. Empezar donde está
3. Progreso iterativamente con retroalimentación
4. Colaborar y promover la visibilidad
5. Pensar y trabajar holísticamente.
6. Mantenerlo simple y práctico
7. Optimizar y automatizar



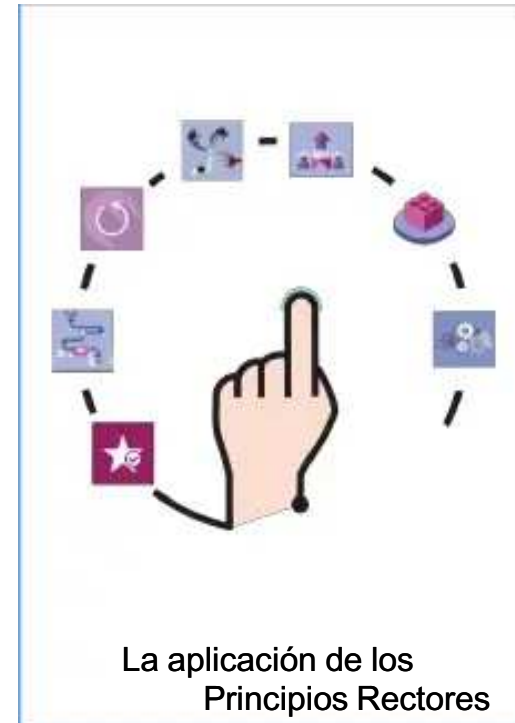
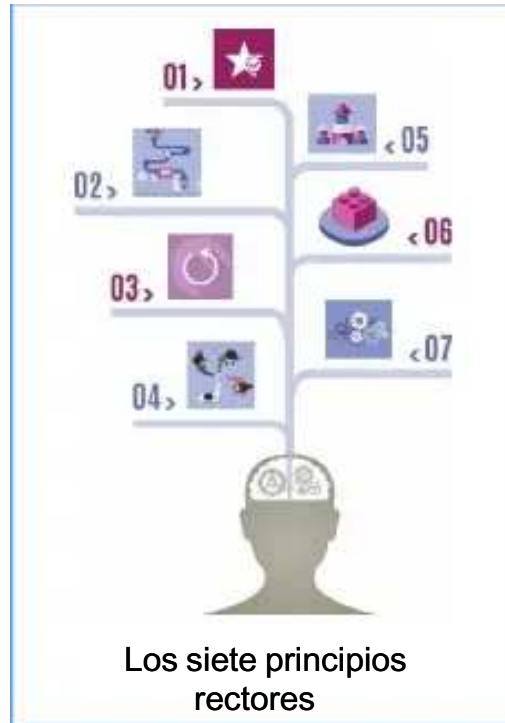
Objetivos de aprendizaje del módulo

Al final de este módulo, usted podrá:

- ▶ Enumerar los principios rectores de ITIL.
- ▶ Discutir la naturaleza de los principales rectores.
- ▶ Aplicar los principios rectores en el contexto de la gestión de servicios.



Los temas cubiertos





Tema 1

Los siete principios rectores

Los siete principios rectores (Principios Guía)

LOS SIETE PRINCIPIOS GUÍA



Enfoque en Valor



Empezar donde se está



Progresar iterativamente con
Retroalimentación



Colaborar y Promover la
Visibilidad



Pensar y Trabajar
Holisticamente



Mantenerlo Simple y
Práctico



Optimizar y Automatizar

Enfocarse (Centrarse) en el valor

El principio de "Enfoque en valor", apunta a la creación de valor para los usuarios del servicio. Para lograr este valor, las organizaciones necesitan volver a unir las diferentes actividades (directa o indirectamente) que lo hagan de una forma lógica.

Un servicio también contribuye al valor para la organización y otras partes interesadas. Este valor puede venir en varias formas, tales como ingresos, fidelización de clientes, menor coste o las oportunidades de crecimiento



Centrarse en el valor (cont.)

Aspectos a considerar
Los siguientes aspectos pueden ayudar a las organizaciones a crear valor:

Entender quién es un consumidor de servicios

- Los proveedores de servicios pueden crear el valor deseado sólo si saben quien va a utilizar el servicio y lo recibirán.

En este modo, el proveedor de servicio debe considerar quién recibirá el valor de lo que se entregan o se está mejorado.

Conociendo al consumidor y sus perspectivas acerca de Valor

- Los proveedores de servicios pueden definir el valor de los consumidores basados en sus necesidades específicas que cambian de tiempo en tiempo y teniendo en cuenta las diferentes

circunstancias.

Mejorar la experiencia del cliente

- El éxito de cualquier producto o servicio depende de los consumidores o de la experiencia de los clientes con el servicio y los proveedores.

Empezar donde estás

El principio "Comienza donde esté" se centra en considerar lo que ya está disponible, en lugar de empezar desde cero (o la reutilización). Para lograr esto, se analiza, el estado existente es esencial para identificar lo que puede ser útil para establecer el nuevo valor.



Empezar Donde Estás (cont.)

Aspectos a considerar

Cuando una organización decide eliminar los servicios existentes, procesos, personas y herramientas, se deben considerar los siguientes aspectos:



Progreso iterativamente con retroalimentación

El principio "Progreso iterativamente con retroalimentación" se centra en evitar todo e ir y recopilar la información oportuna.

Resistir la tentación de hacer todo a la vez. Incluso los grandes iniciativas deben realizarse de forma iterativa. Organizando el trabajo en secciones más pequeñas y manejables, que puede ser ejecutado y terminado en forma oportuna, el enfoque en cada esfuerzo será más nítida y fácil de mantener.

Iteraciones de mejora puede ser secuencial o simultánea, en función de los requisitos de la mejora y qué recursos están disponibles. Cada iteración debe ser manejable y gestionado, asegurando que los resultados tangibles son devueltos en una manera oportuna y basarse para crear nuevas mejoras.



Progreso iterativamente con retroalimentación (cont.)

Las iteraciones también ayudan en la recolección de los primeros datos. Recibiendo la información antes, durante y después de cada iteración se asegura que todo está progresando según las expectativas, y nos centramos en el valor.



Progreso iterativamente con retroalimentación (cont.)

Aspectos a considerar

Cuando las organizaciones planean trabajar en una iniciativa de mejora deben considerarla
Los siguientes aspectos para su éxito:



Colaborar y promover la visibilidad

El principio de "Colaborar y promover la visibilidad" se centra en la eliminación de los silos y fomentando la confianza. Para lograr esto, la gente de una organización necesita trabajar juntos y compartir información en el mayor grado posible.

Trabajando juntos en un camino que conduce al auténtico logro requiere información, comprensión y confianza. El trabajo y sus resultados deben ser visibles, los trabajos ocultos deben ser evitados y la información debe ser compartida en el mayor grado posible. Cuanta más gente sea consciente de lo que está sucediendo y por qué, más estarán dispuestos a ayudar.

Reconocimiento de la necesidad de una genuina colaboración ha sido uno de los factores esenciales en la evolución de lo que ahora se conoce como DevOps. Sin una colaboración eficaz, ni ágil, LEAN ni ningún otro marco de ITSM o método funcionaría.



Colaborar y promover la visibilidad (cont.)

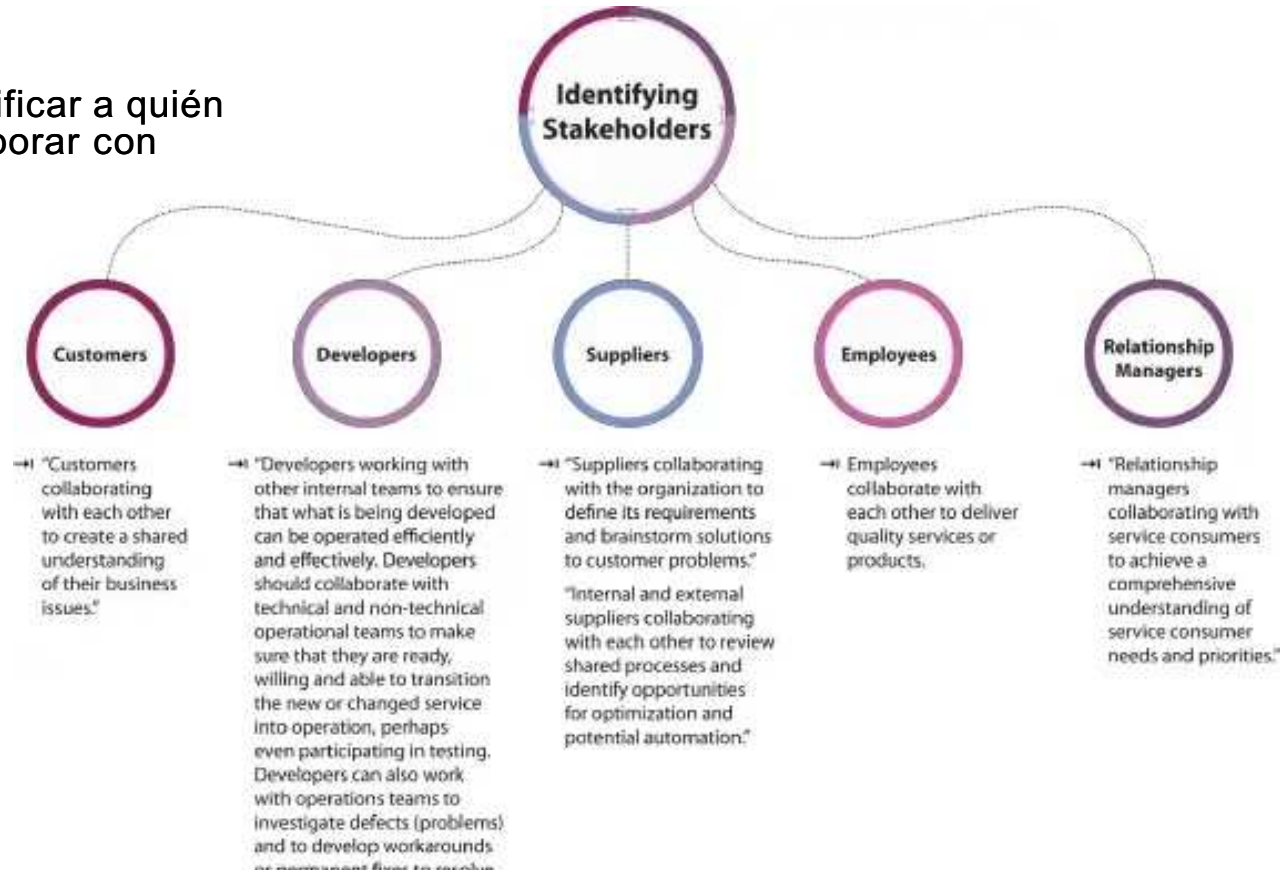
Aspectos a considerar

Las organizaciones deben tener en cuenta los siguientes aspectos cuando planean trabajar en un modo cooperativo:



Colaborar y promover la visibilidad (cont.)

Identificar a quién
Colaborar con



Colaborar y promover la visibilidad (cont.)

Identificar con quién colaborar (cont.)

Una interacción eficaz con los clientes, teniendo en cuenta su importancia, es esencial para que las organizaciones puedan entregar los resultados esperados. La interacción ineficaz con los clientes puede llevar a las siguientes situaciones.



Colaborar y promover la visibilidad (cont.)

Comunicar y mejorar

Cuando se trabaja en iniciativas de mejoramiento, los proveedores de servicios deben conocer el grado en que cada uno de los interesados contribuye a mejorar el servicio en cada nivel.

Por ejemplo, los proveedores de servicios tal vez necesitan involucrar a algunos stakeholders a un nivel detallado, y algunos como revisores o aprobadores.

Colaborar y promover la visibilidad (cont.)

Creciente urgencia mediante la visibilidad

Crear la urgencia del trabajo es esencial para que todos sepan acerca de su prioridad.

Por ejemplo, cuando los stakeholders no conocen cuál es la carga de trabajo y la forma en que el trabajo está progresando, piensan que el trabajo no es una prioridad. De la misma manera, si los empleados tienen poca visibilidad acerca de la iniciativa de mejoramiento, la consideran como una actividad de baja prioridad.

ITIL®

Fundamentos

Los Rectores de
siete

Aplicación de la guía

Principios

Pensar y trabajar holísticamente.

El principio "Pensar y trabajar de manera holística" se centra en trabajar de una manera integrada. Para lograr esto, las diversas actividades de una organización deben centrarse en la entrega de valor.



ITIL®

Fundamentos

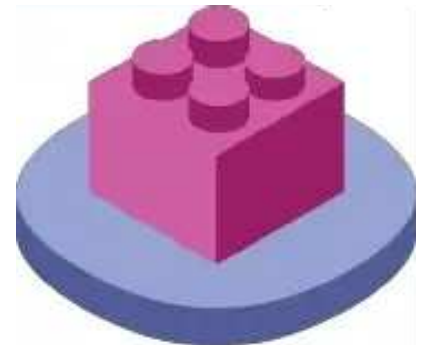
Los Rectores de
siete

Aplicación de la guía

Principios

Mantenerlo simple y práctico

El principio de "Mantenerlo simple y práctico" se centra en la simplificación de los complejos métodos de trabajo. Para lograr esto, identifique y elimine procesos, servicios, acciones o métricas que no añaden ningún valor a los resultados.



Manténgalo simple y práctico (cont.)

Aspectos a considerar

Las organizaciones deben tener en cuenta los siguientes aspectos cuando están planeando llevar la simplicidad del sistema.



Optimizar y automatizar

El principio de "optimizar y automatizar" se centra en la optimización de la labor llevada a cabo por sus recursos humanos y técnicos. Para lograr esto, las organizaciones deben automatizar el trabajo en la medida de lo posible y que requiere una mínima intervención humana.



Optimizar y automatizar (cont.)

Aspectos a considerar

Las organizaciones deben tener en cuenta los siguientes aspectos cuando se proponen optimizar el valor del trabajo a través de la automatización.



Optimizar y automatizar (cont.)

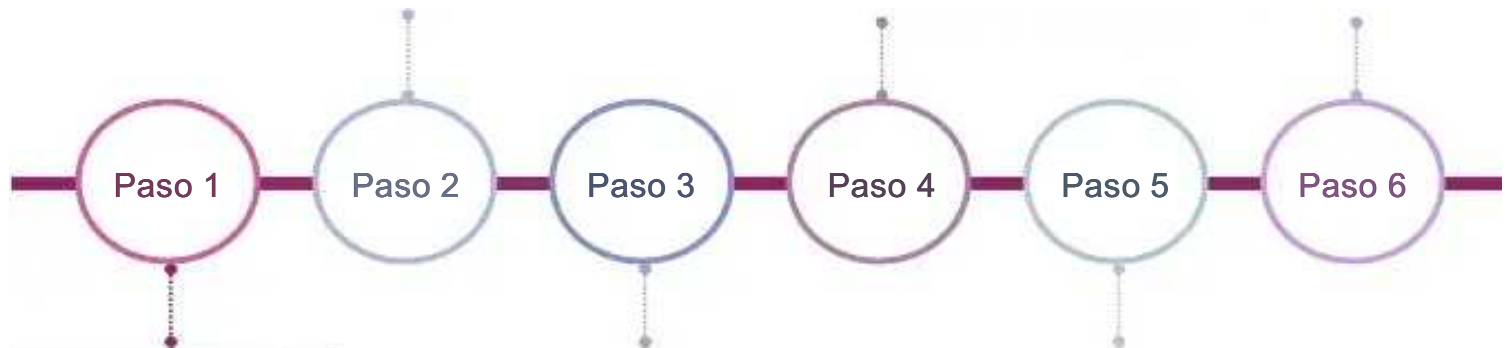
Encontrar el camino correcto a la optimización

Independientemente de las prácticas que siga una organización, el camino de la optimización consiste en los siguientes pasos:

Evaluar el estado actual
del proyecto de
optimización.

Asegurar el nivel
de optimización.

Monitorear continuamente el
impacto de la optimización.



Entiende y esté de

De acuerdo

Finalizar las

Optimizar y automatizar (cont.)

Mediante la automatización

La automatización es el proceso de usar la tecnología para maximizar el valor de trabajar con una mínima intervención humana.

a
utomatiza



Actividad: Orden de prioridad de principios rectores

Hora de actividad: 10 minutos

Focus

Los siete principios rectores son principios universales que pueden aplicarse a todas las situaciones y puede ser utilizado para guiar a una organización a lo largo de su ciclo de vida.

Tarea

Crear una lista de principios rectores, considerando su importancia con la debida justificación.



Tema 2

LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS RECTORES

Centrarse en el valor

La siguiente lista de verificación se puede utilizar para aplicar el principio de "centrarse en el valor" con éxito en la vida real.

Preguntas	Sí/No	Descripción (if yes) / acción requerida (si no).
¿La organización tiene la idea clara de cómo los consumidores utilizan sus servicios?		
El personal es consciente de sus clientes y a la espera de la experiencia del cliente?		
¿Ha considerado el principio "Enfoque en valor" durante las actividades operacionales y de iniciativas de mejora?		
Esta la organización considerando el principio "Enfoque en valor" en cada paso de la iniciativa de mejora?		

Empezar donde estás

La siguiente lista de comprobación puede utilizarse para aplicar el principio de "Inicio Dónde estás".

Preguntas	Sí/No	Descripción (if yes) / acción requerida (si no).
¿Obtengo los datos necesarios de la auténtica Fuente?		
Ha identificado lo que existe objetivamente como Posible?		
Se han identificado los servicios, prácticas y procesos que pueden ser reutilizados para crear el nuevo valor?		
¿Conoce los riesgos asociados con la reutilización de los servicios existentes, prácticas y procesos?		
¿Necesita empezar desde cero para crear el		

Progreso iterativamente con retroalimentación

La siguiente lista de comprobación puede utilizarse para aplicar el principio de "progreso iterativamente con Comentarios".

Preguntas	Sí/No	Descripción (if yes) / acción requerida (si no).
Estás avanzando iterativamente?		
La retroalimentación es un proceso continuo?		
Cada iteración no cumple el mínimo viable de Requisitos?		

Colaborar y promover la visibilidad

La siguiente lista de comprobación puede utilizarse para aplicar el principio de "Colaborar y promover Visibilidad".

Preguntas	Sí/No	Descripción (if yes) / acción requerida (si no).
Estás colaborando por consenso?		
Estás utilizando el modo correcto de comunicación?		
Son las decisiones basadas en los datos visibles?		

Pensar y trabajar holísticamente.

La siguiente lista de comprobación puede utilizarse para aplicar el principio de "pensar y trabajar de manera holística".

Preguntas	Sí/No	Descripción (if yes) / acción requerida (si no).
Ha identificado la complejidad del sistema?		
Están colaborando para facilitar la reflexión y el trabajo de manera holística?		
Ha identificado los patrones en los requisitos dados y las interacciones entre elementos del sistema?		

Mantenerlo simple y práctico

La siguiente lista de comprobación puede utilizarse para aplicar el principio de "mantenerlo simple y práctico".

Preguntas	Sí/No	Descripción (if yes) / acción requerida (si no).
¿Todas las actividades que contribuyen a la creación de valor?		
Ha simplificado el proceso para conseguir el resultado deseado?		
¿Tiene usted un número mínimo de pasos para alcanzar el objetivo?		
Se están utilizando eficazmente todos el tiempo involucrado en el proceso?		
¿Tienen las prácticas que son más fáciles de seguir?		

Optimizar y automatizar

La siguiente lista de comprobación puede utilizarse para aplicar el principio de "optimizar y automatizar".

Preguntas	Sí/No	Descripción (if yes) / acción requerida (si no).
Se han simplificado y/o optimizado las tareas antes de intentar automatizar estas?		
Se han definido las métricas?		
Están usando otros principios rectores como así?		

Interacción entre principios

Los principios rectores interactúan entre sí. Por lo tanto, recuerde siempre cómo depende el uno del otro.

"Por ejemplo, si una organización se compromete a avanzar iterativamente con retroalimentación, también debe pensar y trabajar de manera holística para garantizar que cada iteración de mejora incluye todos los elementos necesarios para conseguir resultados reales".

"De igual manera, haciendo uso de la retroinformación adecuada es clave para la colaboración, y concentrándose en lo que será verdaderamente valioso para el cliente hace que sea más fácil mantener las cosas simples y prácticas".

Actividad: Resumen de principios rectores

Focus

Los siete principios rectores son principios universales que pueden aplicarse a diferentes

Situaciones y puede utilizarse para guiar a una organización a lo largo de su ciclo de vida.

Tarea

Identificar qué principios rectores es aplicado o requerido en los siguientes escenarios.

1. El Consejo Asesor de Cambio (CAB) sólo se reúne una vez al mes. Dentro de este mes, hay más de 20 artículos informados que deben estar en espera hasta que el CAB los apruebe. Debido a la baja frecuencia de reunión, los problemas se acumulan. Tras breves reuniones quincenales mantiene el flujo en marcha.
2. Aumentar el nivel de comunicación y cooperación entre los equipos de desarrollo y los equipos de operaciones para proporcionar el nivel adecuado de utilidad (requisitos funcionales) y garantía (requisitos no funcionales) y crear una experiencia de usuario positiva de cliente y usuario.
3. Las organizaciones están adoptando la idea de los equipos DevOps. En ese grupo de personas están trabajando juntos para hacer el trabajo visible a través, por ejemplo, tableros Kanban.
El cliente también está representado en el rol de propietario de producto en estos entornos.
4. Cuando un nuevo servicio se ha diseñado, construido e implementado bajo un nuevo servicio en

producción, es esencial tomar las cuatro dimensiones (organizaciones y personas, información y tecnología, socios y proveedores, y flujo de valor (Value Streams)) en cuenta. Si alguno de ellos es ignorado, tendrá una importante influencia negativa sobre la calidad global del servicio.

Actividad: Recapitulación de los Principios Rectores (cont.)

- Lo que ha sido construido, necesita ser probado. Por varios motivos, las pruebas pueden ser automatizados; pero antes de la automatización de las rutinas de prueba, usted primero debe optimizar las rutinas.
- El Departamento se está trasladando a la nueva versión de SharePoint. Con la actualización anterior, muchos datos se han perdido y la gente no podía acceder a la intranet durante días. Las actualizaciones anteriores, el equipo debe alinear la planificación de la actualización con los demás proyectos que se están ejecutando para reducir la perturbación. También es posible que otro equipo ya está trabajando en la nueva versión de SharePoint.
- Al crear un nuevo programa de salud, el equipo necesitaba reunir información sobre la conceptualización de la web, la estructura de intervención y adaptación de contenido y expectativas acerca de la funcionalidad de la intervención. Con la estructura inicial de la interfaz del sitio web, se ejecutan cinco iteraciones para optimizar el diseño visual de la página web, como el color, el diseño de la página principal y sub páginas Web, así como el formato del contenido y pestañas/cuadros de mensaje/vínculos cruzados en todo el sitio web.
- El plan de organización de una aerolínea para acelerar el procedimiento de check-in, proporcionando funciones de registro on-line, junto con la impresión de etiquetas de equipaje

en casa. Esto le dará al consumidor (pasajero) una experiencia de viaje más suave. -
Enfoque en valor y optimizar y automatizar.

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple

Pregunta 1

El principio rector “Comienza donde estás” sugiere el uso de cuál de estas actividades?

- A. Observar directamente
- B. Acción iterativo
- C. Gestión de proyectos
- D. Implementación de mejoras

Pregunta 2

El principio rector de "optimizar y automatizar" vincula más estrechamente a cuál de estos enfoques de gestión de servicio?

- A. Ágil
- B. Lean
- C. COBIT

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 3

La comprensión de la experiencia del cliente y la experiencia del usuario deben ser gestionadas activamente. Este es un elemento de qué principio rector?

- A. Centrarse en el valor
- B. Empezar donde estás
- C. Pensar y trabajar holísticamente.
- D. Colaborar y promover la visibilidad

Pregunta 4

Entendiendo el producto mínimo viable de cada iteración cuando realice el desarrollo ágil es una aplicación de que principio rector?

- A. Promover la visibilidad
- B. Pensar y trabajar holísticamente.
- C. Progreso iterativamente con retroalimentación

Resumen del módulo

En este módulo, usted ha aprendido que:

► Los siete principios rectores son:

- Centrarse en el valor: Tiene como objetivo la creación de valor para los consumidores de servicios.
- Comience donde esté: Se enfoca en considerar lo que ya está disponible, en lugar de empezar desde cero (o la reutilización).
- Progreso iterativamente con retroalimentación: Se centra en evitar todo de una vez y recoger la oportuno (Retroalimentación)
- Colaborar y promover la visibilidad: Se centra en la eliminación de los silos y en fomentar la confianza.
- Pensar y trabajar de manera holística: Se centra en trabajar de una manera integrada.
- Manténgalo simple y práctico
- Optimizar y automatizar: Se centra en la simplificación de los complejos métodos de trabajo. Se centra en la optimización de la labor llevada a cabo por sus recursos humanos y técnicos.

► Las siguientes pautas que usted debe considerar para cada principio rector:

- Se centran en el valor:

- Saber cómo utilizan los consumidores de servicio cada servicio
- Fomentar un enfoque de valor entre todo el personal
- Centrarse en el valor durante el funcionamiento normal de la actividad operativa, así como en iniciativas de mejora

Resumen de módulo (cont.)

- **Comience donde está:**
 - Mire lo que existe lo más objetivamente posible, utilizando el cliente o el resultado deseado, como punto de partida
 - Cuando se encuentran ejemplos de prácticas o servicios exitosos en el estado actual, determine si y cómo estas pueden ser replicadas o ampliadas para lograr el estado deseado
 - Aplicar sus conocimientos de gestión de riesgos
 - Reconocer que a veces nada del estado actual puede ser reutilizado
- **Progreso iterativamente con comentarios:**
 - Comprender la totalidad, pero hacer algo
 - El ecosistema está cambiando constantemente, así que la realimentación es esencial
 - Rápido no significa incompleto
- **Colaborar y promover visibilidad:**
 - La colaboración no significa consenso
 - Comunicarse de una manera que el público pueda escuchar
 - Las decisiones sólo pueden ser realizados sobre datos visibles
- **Piensa y trabaja holísticamente:**

- Reconocer la complejidad de los sistemas
- La colaboración es clave para pensar y trabajar holísticamente.
- Cuando sea posible, buscar patrones en las necesidades y las interacciones entre los elementos del sistema

Resumen de módulo (cont.)

- Manténlo simple y práctica:
 - Garantizar valor
 - La simplicidad es la máxima sofisticación
 - Hacer menos cosas pero hacerlas mejor
 - Respetar el tiempo de las personas involucradas
 - Fácil de entender, más probabilidades de adoptar
 - La simplicidad es la mejor vía para lograr ganancias rápidas
- Optimizar y automatizar:
 - Simplificar y/o optimizar antes de automatización
 - Definir las métricas



MÓDULO 4

Las 4 dimensiones de la
gestión de servicio

Las cuatro dimensiones

Para apoyar un enfoque holístico de la gestión del servicio, ITIL define cuatro dimensiones que colectivamente son importantes para la facilitación efectiva y eficiente de valor. Las cuatro dimensiones se muestran en la figura.

Copyright © 2019 | 47

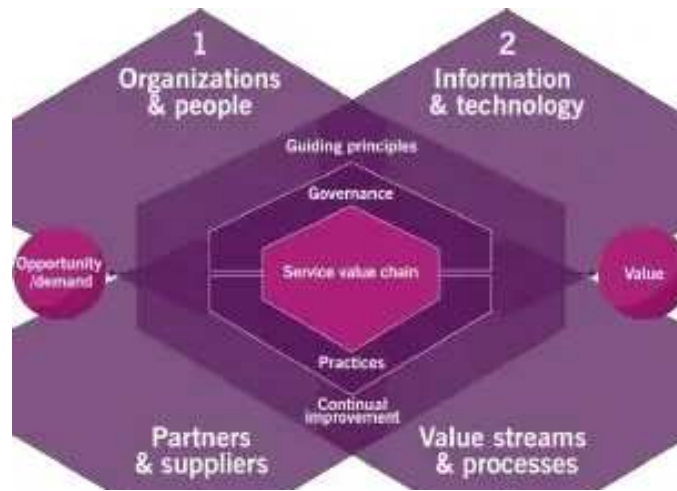


Las cuatro dimensiones del sistema y el valor del servicio

Las cuatro dimensiones deben ser consideradas para el eficiente funcionamiento de la totalidad de la SVS. Estas cuatro dimensiones representan perspectivas que son relevantes para todo el sistema de valor del servicio (SVS), incluyendo la cadena de valor del servicio y todas las prácticas de ITIL.

- ▶ Roles y responsabilidades formal
- ▶ Estructura organizacional
- ▶ Cultura Organizacional
- ▶ Personal requerido y competencias

- ▶ En relación con otras



- ▶ Información y conocimiento
- ▶ Tecnologías necesarias
- ▶ Las relaciones entre los diferentes componentes de la SVS

- ▶ Definir

- ▶ Los contratos y acuerdos
- ▶ Servicio integración y gestión.

- ▶ Integración de servicios y gestión.
- ▶ Habilitar la creación de valor

Copyright © 2019 | 48

ITIL®

Fundamentos

Objetivos de aprendizaje del módulo

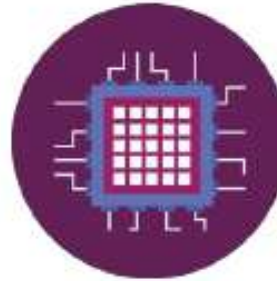
Al final de este módulo, usted podrá:

- ▶ Discutir las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.
- ▶ Explicar cómo se relaciona cada dimensión con el Sistema de Valores de Servicio (SVS).
- ▶ Explicar los factores externos que pueden afectar a las cuatro dimensiones.

Los temas cubiertos



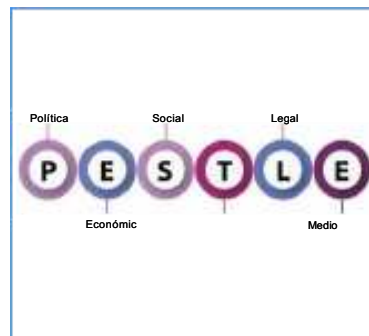
Organizaciones y
Personas



Información y
Tecnología



Socios y Proveedores





Tema 1

Las organizaciones y personas

Las organizaciones y personas

La siguiente figura ilustra las características clave de la dimensión de organización y personas.



Estructura organizativa bien definida

Las organizaciones necesitan una estructura bien definida para alinear a su gente con la estrategia global de la organización y modelo operativo. Para apoyar la estrategia y el modelo operativo, las personas necesitan tener una comprensión clara de:



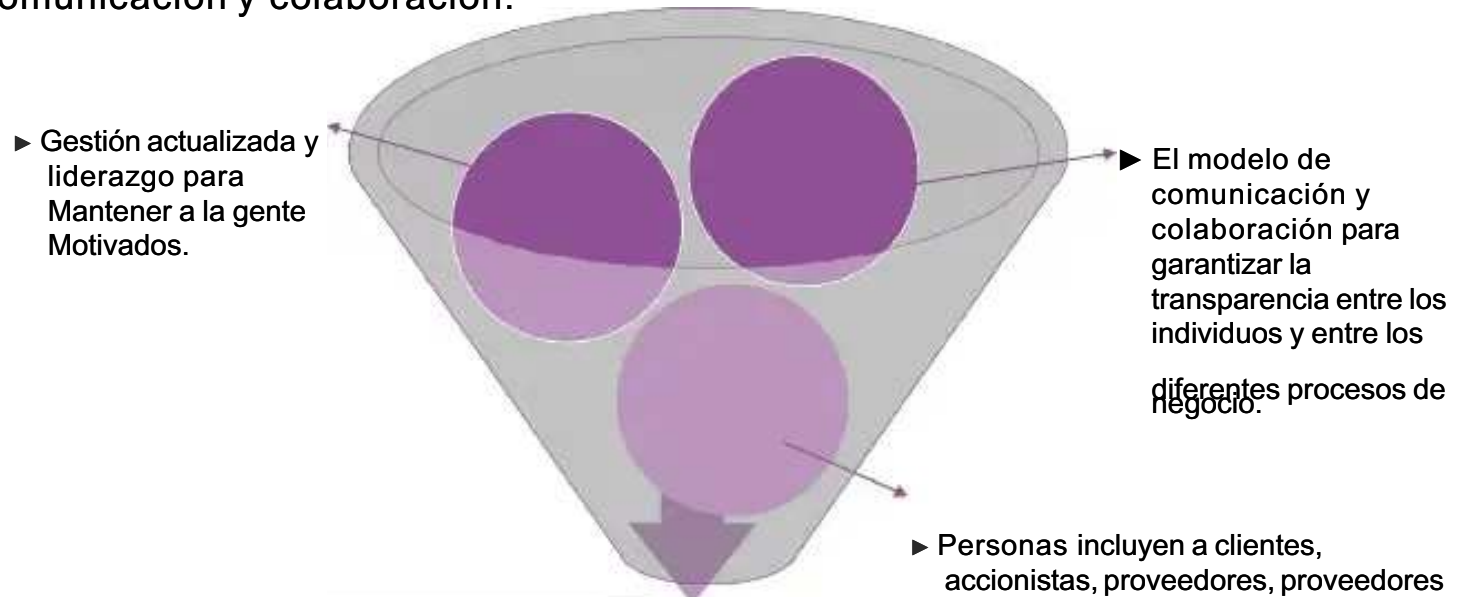
Cultura Organizacional Saludable

La cultura es la manera en que una organización lleva a cabo su labor que crea valores y actitudes compartidas, que con el tiempo se convierte en la cultura organizacional.

► Cultura también incluye la visión de la organización, los valores, las normas, los sistemas, los símbolos, idioma, suposiciones, creencias y costumbres

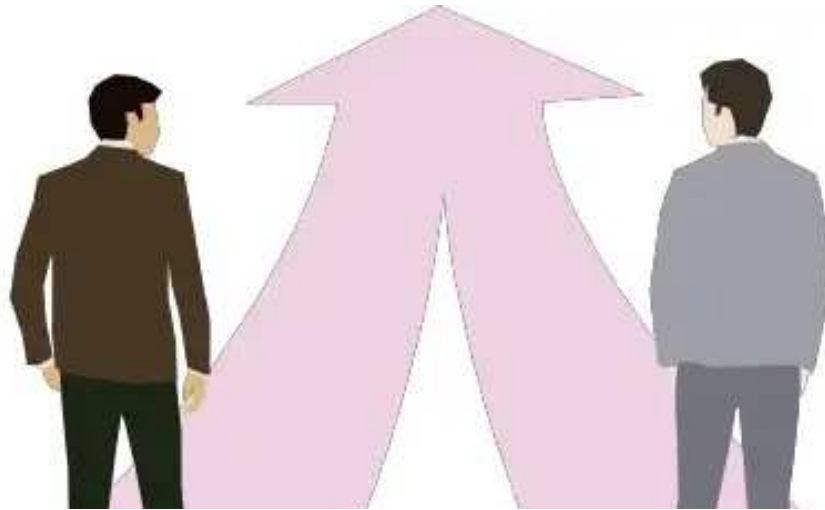
Personas, habilidades y competencias organizativas

Las personas son un recurso clave de la dimensión de organizaciones y personas. Es importante prestar atención no solo a las habilidades y competencias de los equipos o miembros individuales, sino también a estilos de gestión, liderazgo y habilidades de comunicación y colaboración.



Objetivo común

El objetivo de la empresa es el resultado que una empresa quiere lograr. Por lo tanto, las organizaciones deben garantizar si su gente lo entiende claramente o no.





Tema 2

Información y Tecnología

ITIL®

Fundamentos

Organizaciones y
Person

Información y
Tecnología

Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
Los

Los factores
externos y la

Información y Tecnología

Todos los negocios contienen datos, que no es sino la información. En los tiempos modernos, las organizaciones utilizan la tecnología para gestionar la gran cantidad de datos. Por lo tanto, esta dimensión se centra en dos elementos, la información y la tecnología.



ITIL®

Fundamentos

Organizaciones y
Person

Información y
Tecnología

Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
Los

Los factores
externos y la

teger,

Y de
y
s?

Información

¿Cuándo se dice que la información forma parte de la dimensión de información y tecnología?

¿Cuándo nos ayude a responder algunas interrogantes?

¿Qué o y
conocimiento se
requiere para
ofrecer y gestionar
los servicios?



ITIL®

Fundamentos

Organizaciones y
Person

Información y
Tecnología

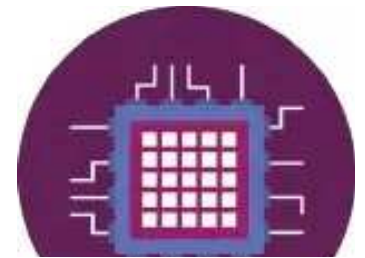
Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
Los

Los factores
externos y la

Tecnología

Casi todos los servicios de hoy se basan en la tecnología de la información, una organización puede optar por utilizar la tecnología en cualquier momento para sus productos o servicios. Por lo tanto, vienen muchas preguntas cuando optan por utilizar la tecnología.



Factores que afectan a la tecnología

Una organización debe considerar muchos factores para elegir las tecnologías adecuadas, como la cultura organizacional y la naturaleza de los negocios.

Cultura Organizacional	Naturaleza del negocio
Algunas organizaciones siempre quieren estar a la vanguardia de la tecnología, y a algunos les gusta ir con el tradicional estilo de trabajo. Por ejemplo, una organización podría estar entusiasmada para aprovechar las ventajas de las tecnologías de inteligencia artificial, mientras que otro puede apenas ser listo para avanzadas herramientas de análisis de datos.	Las organizaciones que tratan con datos sensibles, tales como clientes de la administración, las finanzas y las ciencias, generalmente tienen restricciones en el uso de algunas tecnologías. Debido a preocupaciones de seguridad alta, no pueden utilizar open source y los servicios públicos.



Tema 3

Socios y Proveedores

Organizaciones y
PersonInformación y
Tecnología

Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
LosLos factores
externos y la

Socios y Proveedores

La dimensión de socios y proveedores incluye las relaciones de una organización con otras organizaciones.

- ▶ Casi toda organización y cada servicio depende en cierta medida de los servicios proporcionados por otras organizaciones. Por lo tanto, trabajan con socios y proveedores para conseguir el objetivo organizativo.
- ▶ Los socios y proveedores pueden estar involucrados en cada fase del desarrollo del producto o la gestión de servicios, tales como el diseño, desarrollo, implementación, entrega, soporte y mejora continua.
- ▶ Mantener relaciones sanas con socios y proveedores será por lo tanto, esencial para que las organizaciones ofrezcan el valor requerido para los clientes.



Las relaciones organizacionales con socios y proveedores

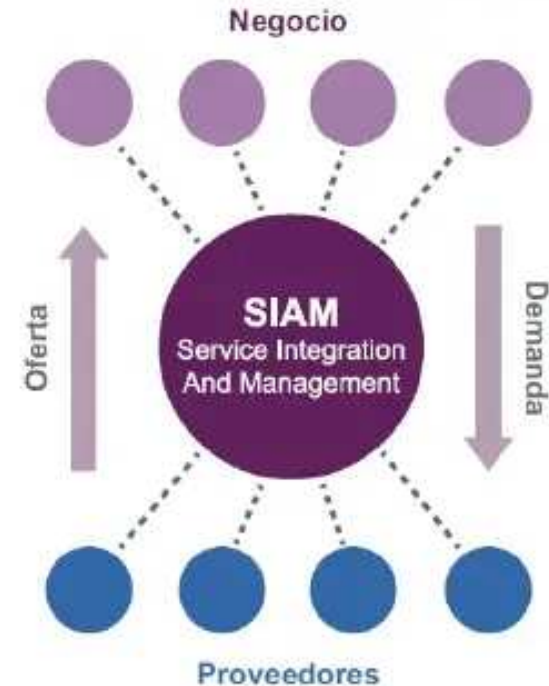
Las organizaciones trabajan con socios o proveedores a través de contratos y otros acuerdos. Este proceso incluye varios niveles de integración y formalidad. Veamos algunos de los ejemplos de relaciones entre organizaciones.

Forma de cooperación	Salidas	La responsabilidad de las salidas	La responsabilidad por el logro de los resultados	Nivel de formalidad	Ejemplos
Bienes Oferta	Bienes Suministros	Proveedor	El cliente	Oferta formal Contrato/facturas	La adquisición de computadoras y teléfonos
La prestación de servicios	Servicios ofrecidos	Proveedor	El cliente	Los acuerdos formales y casos flexibles	La infraestructura de cloud computing (plataforma como servicio)
Servicio Asociación	Valor Co-creado	Compartido entre proveedor	Compartido entre proveedor	Metas compartidas, acuerdos	Incorporación del empleado

Asociación	Co-creado	entre proveedor y cliente	entre proveedor y cliente	acuerdos genéricos, acuerdos flexibles basados en arreglos	del empleado (compartida entre RRHH, facilities y TI)
------------	-----------	------------------------------	------------------------------	--	--

Atender a sus socios y proveedores

- Uno de los métodos para hacer frente a los socios y proveedores es la integración y gestión de servicios (SIAM).
- Garantiza la adecuada coordinación de las relaciones de servicio utilizando un integrador especialmente establecido.
- Una organización puede elegir delegar la integración de servicios y gestión a un socio de confianza.



ITIL®

Fundamentos

Organizaciones y
Person

Información y
Tecnología

Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
Los

Los factores
externos y la

Los proveedores y su impacto en la estrategia organizacional

Cuando se trata con proveedores, muchos factores pueden afectar a la estrategia global de la Organización, tales como:





Tema 4

Procesos y flujos de valor

Procesos y flujos de valor

- ▶ La dimensión de flujos de valor (Value streams) y flujos de procesos se centra en la integración y coordinación tanto de la SVS en general y a determinados productos y servicios. Esta dimensión define las actividades, flujos de trabajo, los controles y procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados
- ▶ En otras palabras, la dimensión se centra en la organización eficiente de las diversas actividades para ofrecer valor a los interesados. Por lo tanto, hay una necesidad de un modelo operativo que efectivamente organiza las actividades clave para administrar los productos y servicios.
- ▶ ITIL proporciona a los proveedores de servicios tal modelo conocido como la cadena de valor del servicio de ITIL. Este modelo puede seguir diferentes patrones y los patrones dentro del funcionamiento de la cadena de valor se denominan flujos de valor.

ITIL®

Fundamentos

Organizaciones y
Person

Información y
Tecnología

Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
Los

Los factores
externos y la

Flujos de valor (Value Streams)

Flujos de valor

"Un value stream es una serie de pasos que una organización utiliza para crear y entregar productos y servicios a los usuarios del servicio. Un value stream es una combinación de las actividades de la cadena de valor de la organización".

ITIL®

Fundamentos

Organizaciones y
Person

Información y
Tecnología

Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
Los

Los factores
externos y la

Características de los flujos de valor

Rendimiento
mejorado



El aumento
de la
productividad



Mejor
Comprensión



Continua
Mejora



ITIL®

Fundamentos

Organizaciones y
PersonInformación y
Tecnología

Socios y Proveedores

Los Arroyos y valor
LosLos factores
externos y la

Procesos

Procesos

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que interactúan o que transformar insumos en productos. Procesos definen la secuencia de acciones y sus dependencias. Un proceso tiene una o más entradas definidas y las convierte en salidas

definidas. Los procesos se organizan en procedimientos de trabajo que explícitamente se llevan a cabo.

La estructura de los servicios

La misma estructura de la cadena de valor, flujos de valor, procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo se aplica a los servicios. Por lo tanto, las organizaciones deben considerar las siguientes preguntas a la hora de crear, distribuir y mejorar un servicio.

¿Cuál es el modelo de entrega genérico para el servicio, y cómo funciona el servicio?

¿Cuáles son los flujos de valores implicados en la entrega de los productos acordados del servicio?

¿Qué o quién realiza las acciones de servicio necesarias?

Actividad: Las cuatro dimensiones

Una organización "EJ Alquiler de Coches" ofrecen los servicios de alquiler de coches para sus consumidores. ¿Qué dimensión es el enfoque de las siguientes situaciones para esta organización?

1. EJ Alquiler Coches está considerando mejoras para su aplicación de reserva porque la aplicación de reserva está desactualizado y no puede atender a los avances en tecnología que EJ Alquiler de Coches está utilizando ahora.
2. EJ Alquiler de Coches tiene el objetivo de aumentar la colaboración en toda la empresa para reducir la incertidumbre de organización entre sus departamentos y socios.
3. EJ Alquiler de Coches está considerando cambios en el contrato con Craig Cleaning para reflejar la nueva promesa de servicio que Craig Cleaning, que limpiará los automóviles cada vez son devueltos al lote.
4. El Equipo de Gestión de incidentes de EJ Alquiler de Coches alienta a sus miembros a escalar incidencias y facilitar acciones correctivas ante cualquier incidente que tenga impacto sobre los clientes.

5. El Alquiler de Coches está analizando su flujo de trabajo para los servicios existentes para identificar barreras al flujo de trabajo y aumentar la productividad.



Tema 5

Factores externos y el Modelo PESTLE

Los factores externos y el Modelo PESTLE

Los proveedores de servicio no funcionan aisladamente. Por lo tanto, los factores externos pueden influir en la forma en que ellos trabajan. El Modelo PESTLE ayuda a analizar estos factores.



- Tasas de interés
- Inflación
- Ingreso disponible de los consumidores y negocio
- Nuevas formas de servicios
- Nuevas formas de distribución
- Nuevas formas de comunicación con el mercado
- Límites de contaminación
- Negocios con empresas sustentables y éticas
- Clima
- Procedimiento de reciclaje
- Sustentabilidad

Modelo PESTLE y las cuatro dimensiones

Los factores PESTLE tienen un gran impacto en la manera en que las organizaciones configuran sus recursos y abordan las cuatro dimensiones. La SVS es a menudo incapaz de controlar estos factores.





Factores

Cada dimensión es afectado por múltiples factores

Relación entre dimensiones y el modelo PESTLE

Copyright © 2019 | 31

ITIL®

Fundamentos

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple

Pregunta 1

La incapacidad de hacer frente a las cuatro dimensiones puede conducir a qué impacto adverso para el negocio?

- A. Los proveedores no entregan el valor apropiado para el dinero.
- B. Los consumidores y los proveedores de servicios no puedan trabajar juntos.
- C. Servicios no se entregan dentro de las expectativas de la calidad o la eficiencia.
- D. Tecnología no compatible con las exigencias de los consumidores.

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 2

Considerando la dimensión de información y tecnología, ¿Cuál de estas preguntas debería hacerse cuando se implementan nuevas tecnologías?

1. ¿Esta tecnología plantea algún problema regulatorio o de otro tipo?
2. ¿Esta tecnología se alinea con la estrategia del proveedor del servicio?
3. ¿Tiene la organización las habilidades adecuadas entre su personal y proveedores para respaldar y mantener la tecnología?

- A. 1, 2 y 3
- B. 1 y 3
- C. 2 y 3
- D. 1 sólo.

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 3

Cuál de los siguientes ejemplos son considerados factores que pueden influir en la estrategia de una organización al utilizar proveedores?

1. La decisión de ser lo más autosuficientes como sea posible.
2. Una decisión para reducir los costes de la empresa.
3. La decisión de que las habilidades requeridas para construir una iniciativa se necesitan inmediatamente.
4. Una decisión de que un servicio o un producto demostrarán un alto grado de variabilidad.

- A. 2 y 3
- B. 3 y 4
- C. 1, 2 y 3
- D. 1, 2, 3 y 4

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 4

Cuál de los siguientes factores que podrían considerarse como factores externos que deberían analizarse a medida que influyen en cómo opera un proveedor de servicios?

1. Legislación gubernamental para mantener todos los datos internos de las fronteras del país.
2. Las influencias sociales de involucrar a toda la familia.
3. Los factores económicos que aumentan la cultura de ahorro de costes.

- A. 1 y 2
- B. 1 y 3
- C. 2 y 3
- D. 1, 2 y 3

Resumen del módulo

En este módulo, usted ha aprendido que:

- ▶ Las cuatro dimensiones definidas por ITIL para la gestión de servicios son organizaciones y personas, información y tecnología, socios y proveedores, value streams y procesos.
- ▶ La dimensión de las organizaciones y las personas se centra en tener una estructura organizativa bien definida, cultura sana, conocimientos y competencias actualizadas y objetivo común.
- ▶ Al tratar con la parte de información de la dimensión de información y tecnología, una organización debe responder a las siguientes preguntas:
 - ¿Qué información gestionará los servicios?
 - ¿Qué información y conocimiento de apoyo se requiere para ofrecer y gestionar los servicios?
 - ¿Cómo va a proteger, gestionar, archivar y disponer de los activos de información y conocimientos?
- ▶ Los proveedores de servicios deben estar preparados con las respuestas a las preguntas que una organización pueda aumentar cuando se decide utilizar la tecnología para sus productos o servicios.

- Las organizaciones trabajan con socios y proveedores para lograr el objetivo organizacional. Por consiguiente, mantener relaciones sanas con socios y proveedores, es por lo tanto, esencial para que las organizaciones ofrezcan el valor requerido para los clientes.

Resumen de módulo (cont.)

En este módulo, usted ha aprendido que:

- Uno de los métodos para dirigir a socios y proveedores es el SIAM.
- Un flujo de valor (value stream) es una combinación de las actividades de la cadena de valor de la organización, ayuda a tener un rendimiento mejorado y una mejor comprensión, el aumento de la productividad y mejora continua.
- Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que interactúan o que transformar insumos en productos.
- Las organizaciones deberían considerar las siguientes preguntas a la hora de crear, distribuir y mejorar un servicio:
 - ¿Cuál es el modelo de entrega genérico para el servicio, y cómo funciona el servicio?
 - ¿Cuáles son los value streams implicados en la entrega de resultados acordados del servicio?
 - ¿Qué o quién realiza las acciones de servicio necesarias?



ITIL® Foundation

Módulo 05

El sistema de valor
del servicio de ITIL

El valor del servicio y el sistema de la cadena de valor del servicio

Un componente clave del marco ITIL 4 es el sistema de valores de servicio ITIL (SVS). Hay cinco componentes básicos de la SVS y la cadena de valor del servicio es uno de estos componentes.



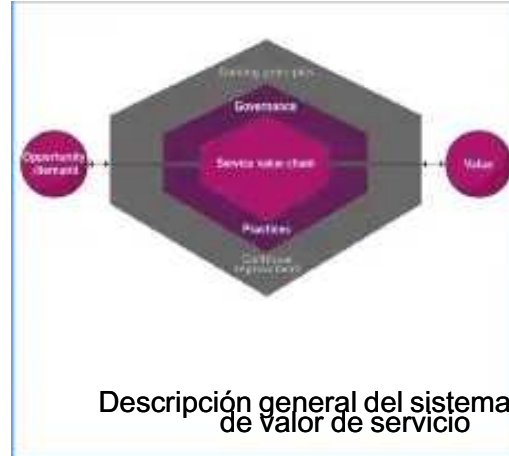


Objetivos de aprendizaje del módulo

Al final de este módulo, usted podrá:

- ▶ Explicar el sistema de valores de servicio
- ▶ Describir la cadena de valor del servicio y la finalidad de sus actividades.

Los temas cubiertos





Tema 1

Descripción general del sistema de valor de servicio

ITIL®

Fundamentos

Información general del
servicio Sistema de valor

Descripción general de la
cadena de valor del
servicio

Objetivo de servicio Sistema de valor

El sistema de valores de servicio ITIL (SVS) explica cómo los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor.





Valor

Copyright © 2019 | 6

Objetivo de servicio Sistema de valor (cont.)

- ▶ Las interfaces SVS de cada organización con otras organizaciones, formando un ecosistema que a su vez puede facilitar el valor para esas organizaciones, sus clientes y otras partes interesadas.
- ▶ El propósito de la SVS es asegurar que la organización constantemente co-cree valor con todas las partes interesadas a través de la utilización y gestión de productos y servicios.
- ▶ Para funcionar correctamente, la administración del servicio debe funcionar como un sistema. ITIL SVS describe las entradas a este sistema, los elementos de este sistema, y las salidas (logro de los objetivos organizacionales y valor para la organización).

Componentes del sistema de valor de servicio

Oportunidad: opciones o posibilidades que agregan valor a los grupos de interés.

Demanda: la necesidad o el deseo de productos y servicios entre los consumidores internos y externos.



La superación de silos organizativos

El mayor desafío para las organizaciones de hoy en día es la presencia de silos organizativos.

Silos organizativos:

- ▶ Impide el acceso fácil a información y experiencia
- ▶ Reduce la eficiencia
- ▶ Aumenta los costes
- ▶ Hace difícil la comunicación y colaboración
- ▶ Hace que las organizaciones no puedan aprovechar rápidamente las oportunidades
- ▶ Hace que la toma de decisiones sea ineficaz debido a la visibilidad limitada y agendas ocultas

Evitar prácticas como silos.

ITIL SVS ha sido específicamente diseñada para permitir flexibilidad y desalentar TRABAJAR en silos

Copyright © 2019 | 9



Tema 2

Descripción general de la CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

ITIL®

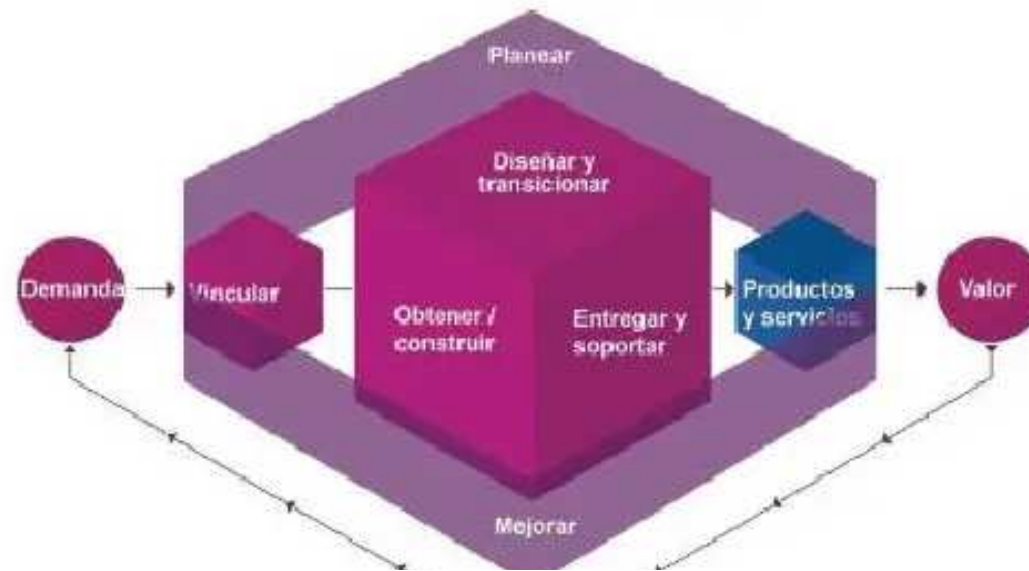
Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

La cadena de valor del servicio

La cadena de valor del servicio es el elemento central de la SVS.



ITIL®

Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

La cadena de valor del servicio (cont.)

La cadena de valor del servicio ITIL incluye seis actividades de cadena de valor que llevan a la creación de productos y servicios y, a su vez, el valor.

Las seis actividades de la cadena de valor son:

- ▶ Plan
- ▶ Mejorar
- ▶ Participar
- ▶ Diseño y Transición
- ▶ Obtener / Construir
- ▶ Entrega y Soporte

ITIL®

Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

Value Streams (Flujo de Valor)

Value Stream

"Un value stream es una serie de pasos que una organización tiene para crear y entregar productos y servicios al consumidor. Un value stream es una combinación de las actividades de la cadena de valor de la organización".

Fuente del texto citado es ITIL® Foundation (ITIL® 4 Edition), 2019. Copyright © AXLOS Limited 2019. Se reproduce el material bajo licencia de AXLOS limitada. Todos los derechos reservados.

Copyright © 2019 | 13

ITIL®

Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

La actividad PLANEAR



La Actividad PLANEAR (cont.)

Los resultados de la actividad del Plan

Para entender mejor el propósito o lo que se hace en la actividad, es importante conocer las salidas que se producen como resultado de esta actividad. La tabla muestra los resultados de la actividad del plan así como a quién esta actividad proporciona los productos.

Salida	A
Planes estratégicos, tácticos, y operacionales	Todos
► Decisiones de cartera ► Arquitecturas y políticas	Diseño y transición
Las oportunidades de mejora.	Mejorar

- ▶ Cartera de productos y servicios
- ▶ Requisitos de contratos y acuerdos

Acoplar

Basado en ITIL ® AXLOS Foundation (ITIL®4 edición), 2019 material. Reproducido bajo licencia de AXLOS limitada. Todos los derechos reservados.

Copyright © 2019 | 15

La Actividad Mejorar



"El propósito de esta actividad de la cadena de valor es garantizar la mejora continua de los productos, servicios y prácticas en todas las actividades de la cadena de valor."

ITIL®

Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

La Actividad Mejorar (cont.)

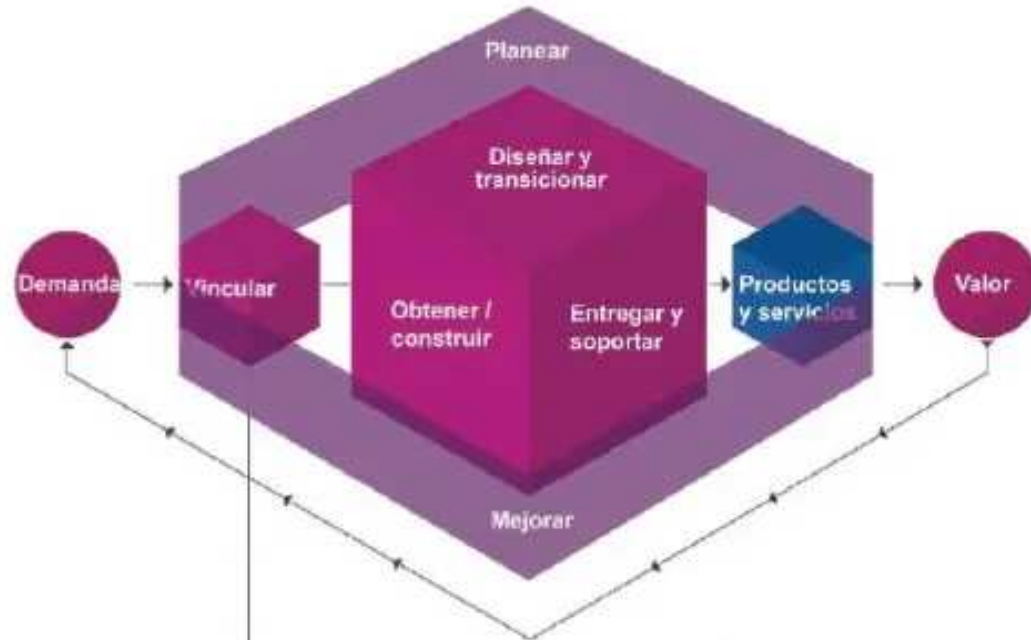
Los resultados de la actividad de mejora

Para entender mejor el propósito o lo que se hace en la actividad, es importante conocer las salidas que se producen como resultado de esta actividad. La tabla muestra los resultados de la actividad de mejora, así como para quienes esta actividad proporciona estos outputs.

Output	A
Iniciativas y planes de mejora	Todos
Informes de estado de mejora	Todas las actividades de la cadena de valor
Información sobre el rendimiento de la cadena de valor	El plan y el consejo de administración

Requisitos de contratos y acuerdos	Acoplar
Información de rendimiento del servicio	Diseño y transición

La Actividad Vincular



"El propósito de esta actividad de la cadena de valor es

El propósito de esta actividad de la cadena de valor es proporcionar una buena comprensión de las necesidades de los interesados, transparencia y compromiso continuo, así como buenas relaciones con todos los interesados".

La Actividad Vincular (cont.)

Los resultados de la actividad de acoplar

Para entender mejor el propósito o lo que se hace en la actividad, es importante conocer las salidas que se producen como resultado de esta actividad. La tabla muestra los resultados de la actividad, así como involucrar a quienes esta actividad proporciona estos outputs.

Output	A
Informes de rendimiento del servicio	Clientes
Las oportunidades y demandas consolidadas	Plan
► Requisitos de productos y servicios	Diseño y Transición
► Apoyo a las tareas de usuario	
Cambiar o solicitudes de iniciación de proyectos	Obtener / Construir
Los contratos y acuerdos con proveedores externos e internos y partners	Obtener/construcción, diseño y transición

partners	diseño y transición
Oportunidades de mejora y retroalimentación de las partes interesadas	Mejorar
Los conocimientos y la información acerca de los componentes del servicio de terceros	Todas las actividades de la cadena de valor

Copyright © 2019 | 19

ITIL®

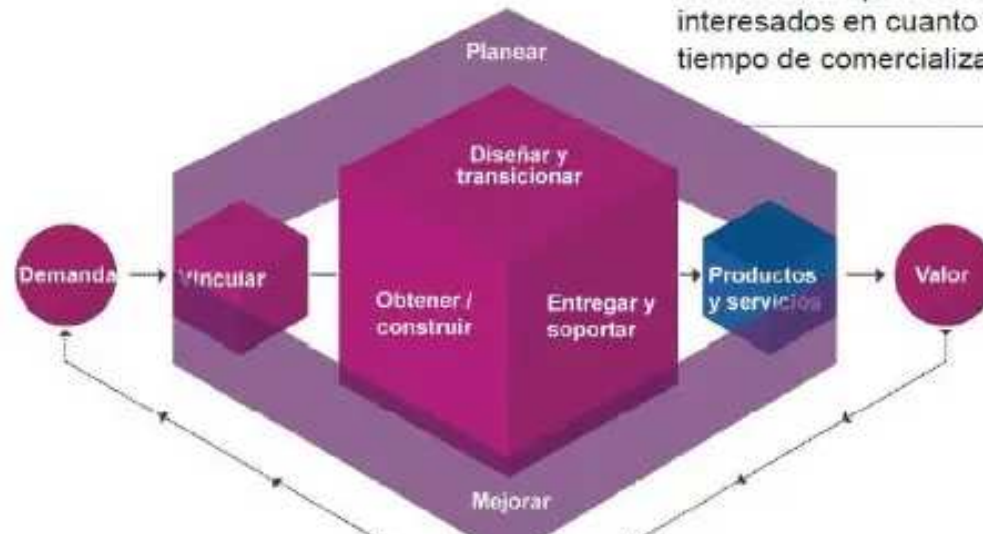
Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

La actividad Diseñar y Transicionar

“El propósito de esta actividad de la cadena de valor es garantizar que los productos y servicios cumplan con las expectativas de los interesados en cuanto a calidad, costos y tiempo de comercialización”.



El Diseño y la Actividad de Transición (cont.)

Salidas del diseño y la actividad de transición

Para entender mejor el propósito o lo que se hace en la actividad, es importante conocer las salidas que se producen como resultado de esta actividad. La tabla muestra los resultados de la concepción y la actividad de transición así como para quienes esta actividad proporciona estos outputs.

Output	A
Contrato y acuerdo	Acoplar
Requisitos y especificaciones	Obtener / Construir
Productos y servicios nuevos y modificados	Entrega y Soporte
La información sobre el rendimiento y las oportunidades de	Mejorar

mejora.

Conocimiento e información sobre nuevos productos y servicios y cambiado

Todas las actividades de la cadena de valor

Copyright © 2019 | 21

La actividad OBTENER / CONSTRUIR



“El propósito de esta actividad de la cadena de valor es garantizar que los componentes del servicio estén disponibles cuando y donde se necesiten, y

ITIL®

Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

La actividad OBTENER / CONSTRUIR (cont.)

Los resultados de la actividad de obtener / construir

Para entender mejor el propósito o lo que se hace en la actividad, es importante conocer las salidas que se producen como resultado de esta actividad. La tabla muestra los resultados de la obtención / construir actividad así como para quienes esta actividad proporciona estos outputs.

Output	A
Los componentes de servicio	Entrega y soporte, Diseño y transición
Requisitos de contratos y acuerdos	Acoplar
La información sobre el rendimiento y las oportunidades de mejora.	Mejorar

Mejorar

Información acerca de los componentes de servicio nuevas
y modificadas

Todas las actividades de
la cadena de valor

Copyright © 2019 | 23

ITIL®

Fundamentos

Información general
del servicio

Sistema de
valor

La actividad ENTREGAR Y SOPORTAR



La actividad ENTREGAR Y SOPORTAR (cont.)

Los resultados de la actividad de entrega y soporte

Para entender mejor el propósito o lo que se hace en la actividad, es importante conocer las salidas que se producen como resultado de esta actividad. La tabla muestra los resultados de la entrega y soporte de actividad, así como para quienes esta actividad proporciona estos outputs.

Output	A
Servicios ofrecidos	Clientes y Usuarios.
<ul style="list-style-type: none">► Información sobre la finalización de las tareas de soporte de usuario► Requisitos de contratos y acuerdos	Acoplar
Información de rendimiento de productos y servicios	Acoplar, Mejorar

Información de rendimiento de productos y servicios	Aceptar, Mejorar
Las oportunidades de mejora.	Mejorar
Las peticiones de cambio	Obtener / Construir
Información de rendimiento del servicio	Diseño y Transición

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple

Pregunta 1

Cuál de las siguientes opciones define correctamente la mejor definición de la cadena de valor del servicio de ITIL?

- A. Un conjunto de actividades que cubren el valor de extremo a extremo de un servicio.
- B. Un conjunto completo de servicios que son gestionados por la organización
- C. Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para habilitar el valor para los clientes
- D. Un conjunto de normas para asegurar la coherencia en la adopción y aprobación de valor

Pregunta 2

Ofreciendo una buena comprensión de las necesidades de las partes interesadas, la transparencia y las buenas relaciones, es un ejemplo de las actividades de la cadena de valor?

- A. Obtener / Construir

- A. Extender / Construir
- B. Diseño y Transición
- C. Mejorar
- D. Acoplar

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 3

Cuál es la mejor descripción de la relación entre el valor de los servicios del sistema y el servicio Cadena de valor?

- A. Una serie de pasos que una organización utiliza para crear y entregar productos y servicios a un consumidor de servicios.
- B. El elemento central de la SVS, un modelo operativo que se esbozan las principales actividades necesarias para responder a la demanda y facilitar la creación de valor.
- C. Una recomendación que dirige una organización en todas las circunstancias, independientemente de los cambios en sus objetivos, estrategias, tipo de trabajo, o en la estructura de gestión.
- D. Cómo todos los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor.

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple (cont.)

Pregunta 4

La capacidad de una organización para moverse y adaptarse de forma rápida y decisiva para lograr un cambio interno es conocido como:

- A. Resiliencia organizacional
- B. Oportunidad de organización
- C. Orientación de la organización
- D. La agilidad de la organización

Resumen del módulo

En este módulo, usted ha aprendido que:

- ▶ El valor del servicio ITIL System (SVS) explica cómo los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor.
- ▶ Las principales aportaciones a la SVS son la oportunidad y la demanda.
- ▶ El valor representa la percepción de los beneficios, la utilidad y la importancia de algo.
- ▶ El ITIL SVS incluye los siguientes componentes:
 - Principios rectores
 - La gobernabilidad
 - La cadena de valor del servicio
 - Prácticas
 - Mejora continua

- Mejora continua
- ▶ El mayor desafío para las organizaciones de hoy en día es la presencia de silos organizativos. El ITIL SVS desalienta el trabajo en silos.
- ▶ La cadena de valor del servicio es un modelo operativo que define las actividades clave necesarias para responder a la demanda y permitir la creación de valor a través de la formación y la gestión de los productos y servicios.

Copyright © 2019 | 29

ITIL®

Fundamentos

Resumen de módulo (cont.)

- ▶ La cadena de valor del servicio ITIL incluye seis actividades que conducen a la creación de productos y servicios y a su vez, el valor.
- ▶ Las seis actividades de la cadena de valor son:
 - Plan
 - Mejorar
 - Acoplar
 - Diseño y Transición
 - Obtener / Construir
 - Entrega y Soporte

- Un value stream es una serie de pasos que una organización tiene para crear y entregar productos y servicios al consumidor.



ITIL® Foundation

The ITIL 4 logo, which consists of the text 'ITIL® 4' in a bold, white, sans-serif font, centered within a circular graphic. The graphic features several concentric circles and a glowing red-to-white gradient in the center. At the bottom of the circle, there are several small, white icons representing different ITIL processes or concepts.

ITIL® 4

Módulo 06
Mejora continua



ITIL®

Fundamentos

Objetivos de aprendizaje del módulo

Al final de este módulo, usted podrá:

- ▶ Describir la mejora continua.
- ▶ Describir el modelo de mejora continua.
- ▶ Discutir la relación entre la mejora continua y principios rectores.



Los temas cubiertos



Introducción a la mejora continua



El modelo de mejora continua



Relación entre la mejora continua y los principios rectores



Tema 1

Introducción a la mejora continua

Mejora continua

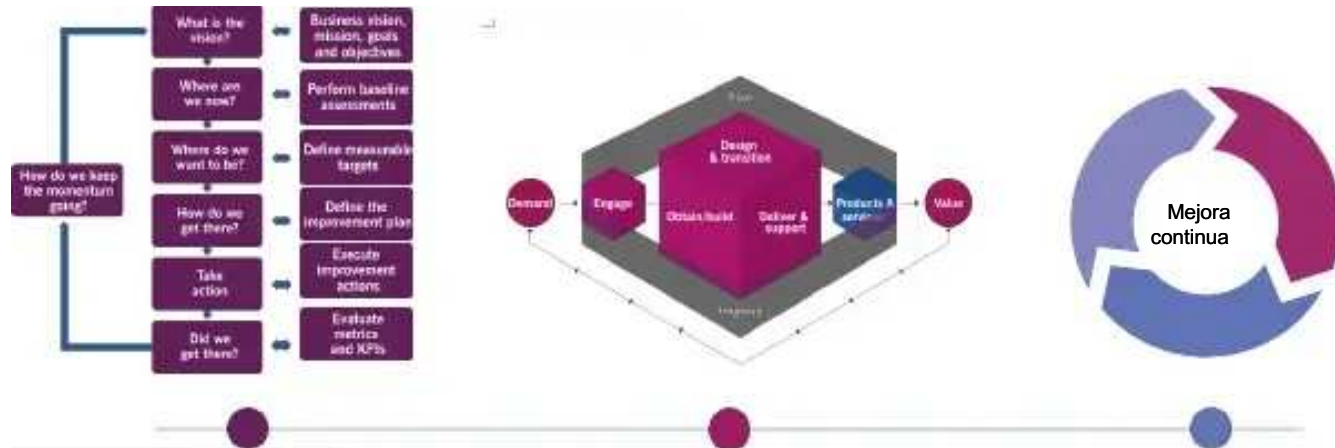


ITIL®

Fundamentos

Mejora continua (cont.)

Apoyar la mejora continua en todos los niveles, el ITIL SVS incluye:



El modelo de mejora continua de ITIL

- proporciona un enfoque estructurado a las organizaciones para la implementación de mejoras

Mejorar el servicio de la actividad de la cadena de valor

- incrusta la mejora continua en la cadena de valor

La práctica de mejora continua

- apoya a las organizaciones en el día a día de sus esfuerzos de mejora

Copyright © 2019 | 6

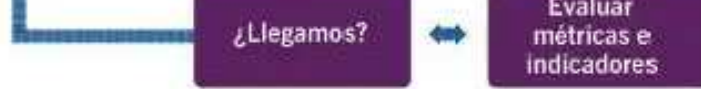
Tema 2



El modelo de mejora continua

El modelo de mejora continua





Paso 1: ¿Cuál es la visión?

► Este paso se centra en dos áreas clave:

- La visión de la organización y los objetivos necesitan ser traducidos para la unidad de negocio, departamento, equipo o individuo, por lo que el contexto, los objetivos y los límites de cualquier iniciativa de mejora deben ser comprensibles.

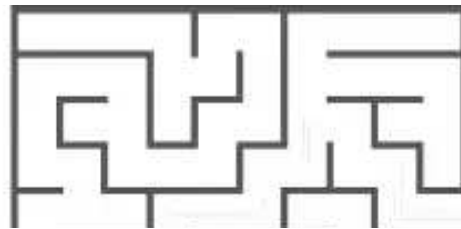
- Una visión de alto nivel para el mejoramiento planificado debe ser creado.

► Si se omite este paso, las mejoras podrían no estar optimizadas para el conjunto de la organización.



Paso 2: ¿Dónde estamos ahora?

- ▶ Un elemento clave de este paso es una evaluación del estado actual.
- ▶ Evaluación del estado actual incluye:
 - Evaluación de los servicios existentes.
 - **Comprensión de la Cultura Organizacional**
- ▶ Si se omite este paso, el estado actual no se entiende, y no será un objetivo de medición de referencia.

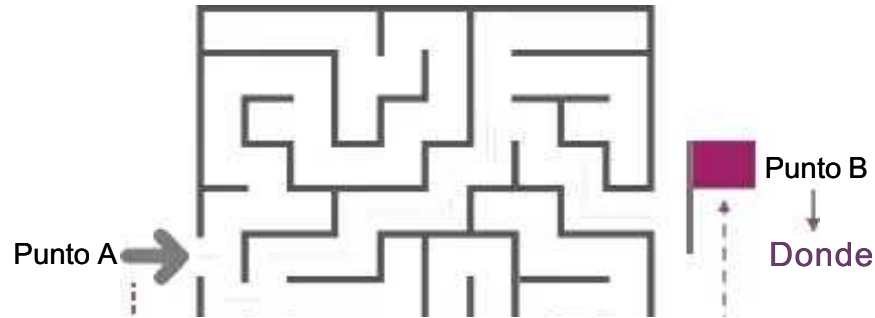


Punto B



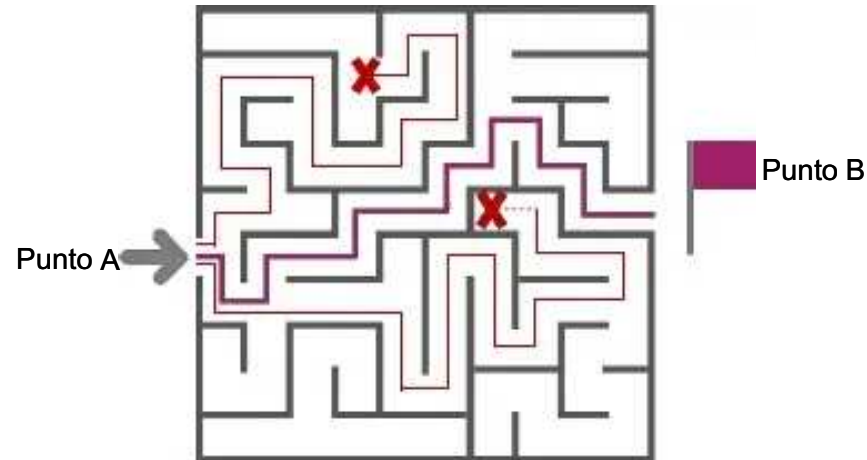
Paso 3: ¿Dónde queremos estar?

- Este paso describe qué el siguiente punto B, será el estado de destino para el siguiente paso del viaje,.
- Un viaje no puede ser trazado si el destino no está claro.



Paso 4: ¿Cómo se consigue?

- En este paso, se crea un plan para abordar los desafíos ya que los puntos de inicio y de fin del camino de mejora son identificados en los dos pasos anteriores.

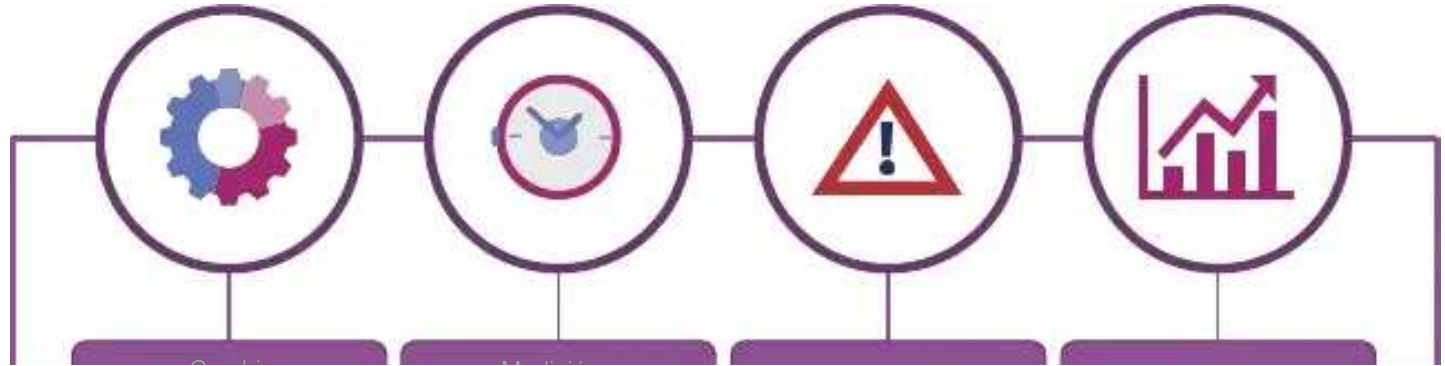


- ▶ La mejor ruta puede no estar clara, a veces es necesario diseñar experimentos y opciones de prueba.
- ▶ Si se omite este pasó, la ejecución de la mejora probablemente fracasará y no logrará lo que se le exige.

Copyright © 2019 | 12

Paso 5: Tomar acción

- ▶ En este paso, se actúa sobre el plan de mejora.
- ▶ prácticas ITIL que son importantes para alcanzar el éxito en esta etapa son:



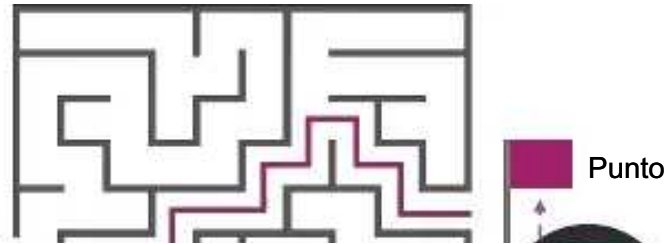
Paso 6: ¿Llegamos allí?

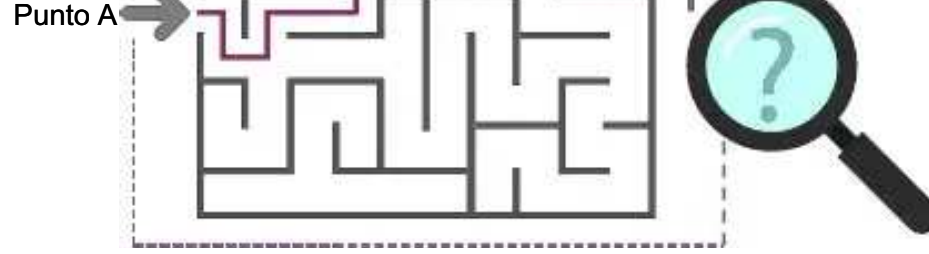
Este paso consiste en verificar el destino del viaje de mejora para asegurar que el punto deseado ha sido alcanzado.

► Para validar el éxito:

- Comprobar y confirmar el progreso y el valor de cada iteración
- Tomar acciones adicionales, a menudo desencadena una nueva iteración si no se cumplen

► Si se omite este paso, es difícil asegurar si los resultados deseados o prometidos fueron realmente conseguidos.

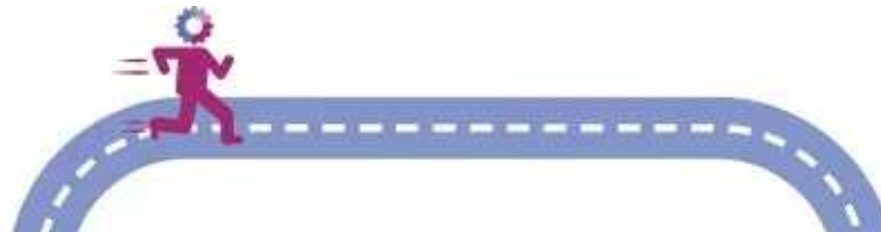




Copyright © 2019 | 14

Paso 7: ¿Cómo podemos mantener el ritmo?

- El objetivo de este paso es comercializar los éxitos y reforzar los nuevos métodos.
- Esto asegura que los progresos realizados no se perderán y que se aumentara el apoyo y el impulso para las próximas mejoras.
- Si se omite este paso, entonces es probable que las mejoras permanezca aislada, independiente
- Las iniciativas y cualquier progreso realizado pueden perderse de nuevo con el tiempo.



ITIL®

Fundamentos

Introducción
a la mejora continua

El modelo de
mejora continua

Relación entre la
mejora continua y
principios rectores



Tema 3

Relación entre la mejora continua y principios rectores

Principios rectores de ITIL

La siguiente tabla muestra los principios rectores de ITIL aplicables a las medidas de mejora continua.

	Centrarse en Valor	Comience donde estés	Progreso iterativamente con retroalimentación	Colaborar y promover la visibilidad	Pensar y trabajar holísticamente.	Mantenerlo simple y práctico	Optimizar y Automatizar
¿Cuál es la visión?	P			P	P		
¿Dónde estamos ahora?		P		P			
¿Donde queremos estar?			P		P	P	P
¿Cómo se consigue?			P	P	P	P	

Tomar acción	P		P	P			
¿Llegamos allí?	P			P	P		
¿Cómo podemos mantener el ritmo?	P			P	P		P

Copyright © 2019 | 17

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple

Pregunta 1

¿Quién es el responsable de la mejora continua en una organización?

- A. El propietario del servicio solamente
- B. Los actores de la cadena de valor del servicio
- C. Los directores de proyecto responsable de iniciativas de mejora
- D. Todos en la organización

Pregunta 2

¿Cuál es la descripción correcta del modelo de mejora continua de ITIL?

- A. ¿Cuál es la visión?, ¿dónde estamos ahora? ¿Dónde queremos estar? ¿Cómo se consigue?
¿Llegamos allí?

- B. ¿Dónde queremos estar? ¿Cuál es la visión? ¿Cómo se consigue? ¿Llegamos allí? ¿Cómo podemos mantener el ritmo?
- C. ¿Cuál es la visión? ¿dónde estamos ahora? ¿Dónde queremos estar? ¿Cómo se consigue? ¿Llegamos allí? ¿Cómo podemos mantener el ritmo?
- D. ¿Cuál es la visión?, ¿dónde estamos ahora? ¿Dónde queremos estar? ¿Cómo se consigue? Tomar acción. ¿Llegamos allí? ¿Cómo podemos mantener el ritmo?

Copyright © 2019 | 18

Ejercicio: Preguntas de tipo elección múltiple

Pregunta 3

¿Cuál es la principal actividad del "dónde estamos ahora?" El paso del modelo de mejora continua?

- A. La comprobación de los avances
- B. Evaluación del estado actual
- C. Análisis Gap
- D. Plan para resolver los problemas

Pregunta 4

Actividades tales como la medición del progreso hacia la visión, la gestión de riesgos, y garantizar el conocimiento general de las iniciativas son clave en cuáles de los pasos del modelo CSI?

A. ¿Cuál es la visión?

- A. ¿Cuál es la visión?
- B. ¿Cómo se consigue?
- C. Tomar acción.
- D. ¿Cómo podemos mantener el ritmo?

Resumen del módulo

En este módulo, usted ha aprendido que:

- ▶ La práctica de identificar y mejorar servicios, componentes, o cualquier otro elemento implicado en la gestión eficiente y eficaz de los productos y servicios para alinear las prácticas de la organización y servicios a las cambiantes necesidades empresariales.
- ▶ Varias actividades clave que hacen especial contribuciones a la mejora continua.
- ▶ El modelo de mejora continua, que puede aplicarse a cualquier tipo de mejora, desde cambios organizativos de alto nivel hasta servicios individuales y elementos de configuración.
- ▶ Los pasos implicados en el modelo son:
 - ¿Cuál es la visión?
 - ¿Dónde estamos ahora?
 - ¿Dónde queremos estar?

- ¿Cómo se consigue?
 - Tomar acción

 - ¿Llegamos allí?
 - ¿Cómo podemos mantener el ritmo?
- Una organización puede beneficiarse significativamente de aplicar los principios rectores de ITIL siguiendo el modelo de mejora continua

Copyright © 2019 | 20

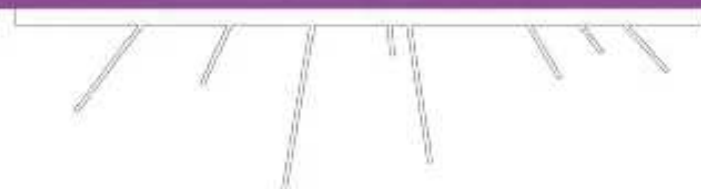


ITIL® Foundation

ITIL® 4

Módulo 07

Las prácticas de ITIL



ITIL®

Fundación

Prácticas de gestión ITIL

Prácticas de gestión general	Las prácticas de administración del servicio	Prácticas de gestión técnica
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestión de arquitectura ▶ La mejora continua ▶ La seguridad de la información Gestión ▶ La gestión del conocimiento ▶ La medición y la elaboración de informes ▶ La gestión del cambio organizacional ▶ Gestión de cartera ▶ La gestión de proyectos ▶ Relationship management ▶ La gestión del riesgo ▶ La gestión financiera del servicio ▶ Strategy Management 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestión de Disponibilidad ▶ Análisis de negocios ▶ La capacidad y el rendimiento Gestión ▶ Control de cambio ▶ La gestión de incidencias ▶ La gestión de activos de TI ▶ Seguimiento y evento Gestión ▶ Problem Management ▶ Gestión de liberación ▶ La gestión del catálogo de servicio ▶ Configuración de servicio Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestión de implementación ▶ La infraestructura y plataforma Gestión ▶ La gestión y desarrollo de software

- ▶ La gestión de proveedores
- ▶ Mano de obra y la gestión del talento

- ▶ La administración de continuidad del servicio
- ▶ Servicio de diseño
- ▶ **Service Level Management**
- ▶ Solicitud de servicio Gestión
- ▶ Validación y prueba de servicios

Objetivos de aprendizaje del módulo

Al final de este módulo, usted podrá:

- ▶ Explicar el propósito de las diversas prácticas de ITIL.
- ▶ Describir las siguientes prácticas de ITIL:
 - Mejora continua
 - Control de cambio
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de Problemas
 - Service Request Management
 - Service Desk
 - Gestión del nivel de servicio



Los temas cubiertos



La Practica de Mejora Continua



La Practica de control de cambio



La práctica de gestión de incidencias





La práctica de
gestión de problemas



La práctica de la gestión
de la solicitud de servicio



La práctica de
Service Desk

Copyright © 2019 | 25

Los temas cubiertos (cont.)



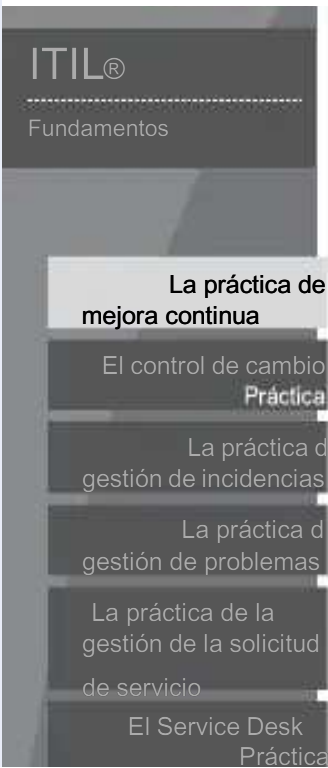
La práctica de gestión de
niveles de servicio



Efectos de las
prácticas de ITIL



La práctica de mejora continua



El propósito de la mejora continua

"La finalidad de la práctica de mejora continua es alinear las prácticas de la organización y la prestación de servicios con las cambiantes necesidades empresariales mediante la identificación y mejora continua de servicios, componentes, prácticas, o cualquier elemento involucrado en la gestión eficiente y eficaz de los productos y servicios".



La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de ITIL
Prácticas

ITIL®

Fundamentos

La práctica de
mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica de
gestión de incidencias

La práctica de
gestión de problemas

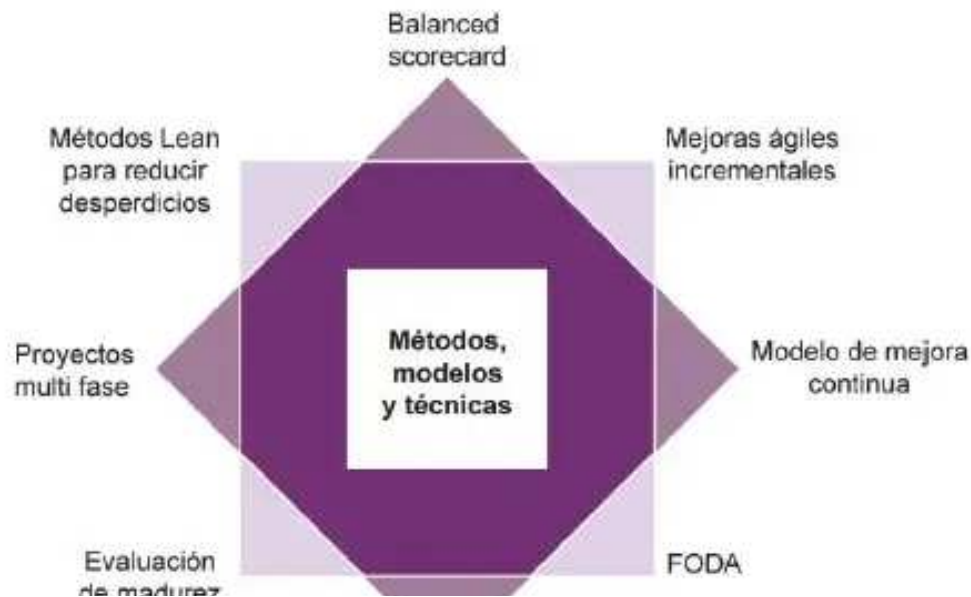
La práctica de la
gestión de la solicitud
de servicio

El Service Desk
Práctica

Fuente del texto citado es ITIL® Foundation (ITIL® 4 edición), 2019. Copyright © AXLOS Limited 2019. Se reproduce el material bajo licencia de AXLOS limitada. Todos los derechos reservados.

Copyright © 2019 | 7

Métodos y técnicas para la mejora continua



La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de ITIL
Prácticas

ITIL®

Fundamentos

La práctica de
mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica de
gestión de incidencias

La práctica de
gestión de problemas

La práctica de la
gestión de la solicitud
de servicio

El Service Desk
Práctica

DevOps

Copyright © 2019 | 8

Actividades clave de mejora continua

La práctica de mejora continua incluye las siguientes actividades principales:



"Impulsar la mejora
continua a través de
toda la organización"



"Asegurar tiempo y
presupuesto para
la mejora continua"



"Identificar y
registrar
oportunidades de
mejora"



"Evaluar y priorizar
oportunidades de
mejora"



La práctica de gestión de nivel de servicio

Objetivo de ITIL
Prácticas

ITIL®

Fundamentos

La práctica de mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica de gestión de incidencias

La práctica de gestión de problemas

La práctica de la gestión de la solicitud de servicio

El Service Desk
Práctica



"Hacer casos de negocio para las acciones de mejora"



"Planear e implementar mejoras"



"Medir y evaluar los resultados de las mejoras"



"Coordinar las actividades de mejora en la organización"

Copyright © 2019 | 9

Mejora continua: La responsabilidad de todos

La mejora continua es responsabilidad de todos. Todos en la organización deben comprender la necesidad de una participación activa en las actividades de mejora continua como parte esencial de su trabajo. La mejora continua debe incluirse en la descripción de las funciones y objetivos de cada empleado, así como en los contratos con proveedores y contratistas externos.





Copyright © 2019 | 10

Registro de mejora continua

Las organizaciones utilizan un documento estructurado o base de datos denominada Registro de Mejora Continua (CIR) para rastrear y gestionar ideas de mejoramiento.

- El fundamento para la mejora es cuidadosamente analizada con datos precisos.
- Aquí es donde las ideas de mejora son capturados, documentados y evaluados, priorizados y se debe actuar adecuadamente para asegurar que la organización y sus servicios estén mejorando continuamente.

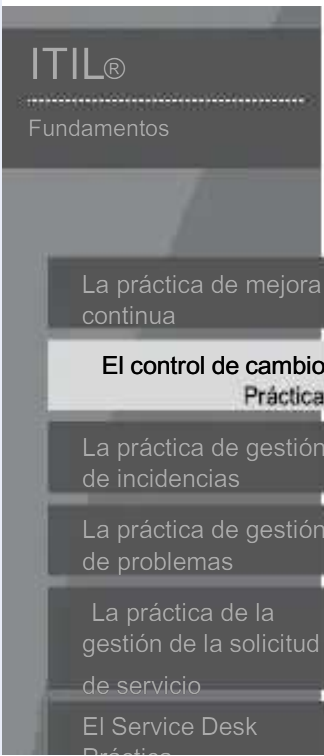
La tabla muestra un ejemplo de CIR.

Fecha	Iniciativa	Tamaño	Prioridad	Fecha de Cierre	Team	Comentarios
Nov '18	Mejorar la velocidad	M	H	Jan'19	Infraestructura	Proveedor de

	de NW					espera
Abril '18	Mejorar la autoayuda SD	M	M	'18 Dic.	Service Desk	En la vía
Jan '18	Comunicación sobre seguridad	L	H	'18 Dic.	GRC	Bien recibida



La práctica de control de cambios



Objetivo de control de cambios

Cambiar

"El cambio se refiere a la adición, eliminación y modificación de cualquier cosa que pueda tener efecto sobre los servicios".

"La finalidad de la práctica de control de cambios es maximizar el número de éxitos en TI
Cambios por:

- ▶ Asegurar que los riesgos han sido medidos adecuadamente
- ▶ Autorización de cambios para continuar
- ▶ La gestión del cambio horario"





Distinguir el Control de Cambio de la Gestión del Cambio Organizacional

Gestión del Cambio Organizacional	Control de cambio
<ul style="list-style-type: none">▶ Gestiona aspectos de las personas con cambios▶ Asegura que las mejoras y las iniciativas de transformación organizacional se implementan correctamente	<ul style="list-style-type: none">▶ Se centra en los cambios en los productos y servicios▶ Se equilibra la necesidad de hacer cambios beneficiosos que proporcionan valor adicional con la necesidad de proteger a los clientes y usuarios de los efectos adversos de los cambios



Tipos de cambios

Los cambios estándar	Cambios normales	Cambios de emergencia
<p>Bajo riesgo pre-autorizados, cambios que son bien entendidos y totalmente documentados. Puede implementarlo sin necesidad de autorización adicional.</p> <p>Los cambios estándar pueden ser peticiones de servicio o cambios operacionales</p>	<p>Deben planificarse y evaluarse siguiendo un proceso estándar que normalmente incluye la autorización.</p> <p>Puede ser de bajo riesgo en cambios o modificaciones importantes.</p>	<p>Debe aplicarse lo antes posible, normalmente para resolver un incidente. El proceso de evaluación y autorización se acelera para garantizar que puedan aplicarse rápidamente.</p> <p>Puede ser un cambio que requiere la autoridad de altos directivos para entender el riesgo</p>

operacionales.	entender el negocio empresarial.
----------------	----------------------------------

Diferentes cambios tratan la autorización de manera distinta.

Copyright © 2019 | 15

Autoridad del cambio

- Todos los cambios son evaluados y autorizados por las personas que entienden los riesgos y beneficios esperados antes de que se implementen los cambios.
- La persona o grupo que autoriza un cambio se conoce como autoridad del cambio.

La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de ITIL
Prácticas

Copyright © 2019 | 16

ITIL®

Fundamentos

Comunicar los cambios

La práctica de
mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica de
gestión de incidencias

La práctica de
gestión de problemas

La práctica de la
gestión de la solicitud
de servicio

El Service Desk

Cambiar programación



Ayuda a
planificar los
cambios



Asiste en la
comunicación



Evita los
conflictos



Asigna recursos

Después que los cambios identificados han sido desplegados, también se puede usar el programa de cambios para proporcionar la información necesaria para la gestión de incidentes, gestión de problemas, y la planificación de la mejora.

Copyright © 2019 | 17

Actividad: Categorizar los cambios

Tiempo de actividad:
10 minutos

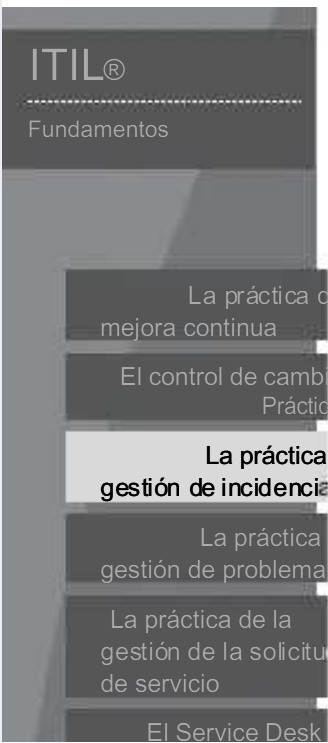
En consideración a la definición de los distintos tipos de cambios, ¿cómo
Clasificar estos cambios?

- ▶ La sustitución de una unidad defectuosa
- ▶ Agregar una nueva funcionalidad a una aplicación
- ▶ cambiar o añadir un nuevo informe
- ▶ Cambiar una dirección IP de un servidor.
- ▶ Instalar paquete nuevo de software
- ▶ proporcionar más espacio de disco (dentro de unos límites predefinidos)





La práctica de gestión de incidencias



La finalidad de la gestión de incidencias

Incidente

"Incidente se refiere a una interrupción de un servicio, o una reducción en la calidad de un servicio".

"El propósito de la administración de incidentes es minimizar el impacto negativo de los incidentes restaurando el funcionamiento normal de los servicios tan pronto como sea posible".





Fuente del texto citado es ITIL® Foundation (ITIL® 4 edición), 2019. Copyright © AXLOS Limited 2019. Se reproduce el material bajo

Copyright © 2019 | 20

Actividades claves de la gestión de incidencias

Las actividades siguientes son importantes para resolver los incidentes de manera eficiente y eficaz.



La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de ITIL
Prácticas

Registrar y
administrar las
incidencias

Documentar y
comunicar los tiempos
de resolución de

Priorizar los
incidentes

destino

ITIL®

Fundamentos

La práctica de
mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica de
gestión de incidencias

La práctica de
gestión de problemas

La práctica de la
gestión de la solicitud
de servicio

El Service Desk

El diseño de la práctica de gestión de incidencias

Las organizaciones deben diseñar sus prácticas de gestión de incidencias:

El diseño de la práctica de
gestión de incidencias para la
gestión adecuada y la
asignación de recursos a
diferentes tipos de
incidencias

Almacenar información
Acerca de los incidentes en
Los registros de incidencias



Proporcionar
actualización
en el registro.



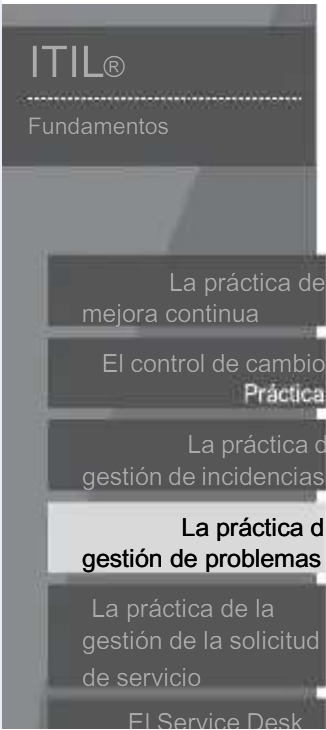
Diagnóstico y resolución de incidencias

Diagnóstico y resolución de incidencias involucra a los usuarios en los diferentes grupos / equipos.





La práctica de gestión de problemas



Propósito de la gestión de problemas

Problema: "El problema se refiere a una causa o causa potencial, de uno o más incidentes".

"El propósito de la gestión del problema es:

- ▶ reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de las causas potenciales y reales de incidentes
- ▶ Administrar soluciones y errores conocidos"

Error conocido:

"Es un Problema cuya raíz y solución temporal han sido documentadas"



Fuente del texto citado es ITIL® Foundation (ITIL® 4 edición), 2019. Copyright © AXLOS Limited 2019. Se reproduce el material bajo

Copyright © 2019 | 25

ITIL®

Fundamentos

La práctica de
mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica
de gestión de
incidencias

La práctica

La práctica de la
gestión de la solicitud
de servicio

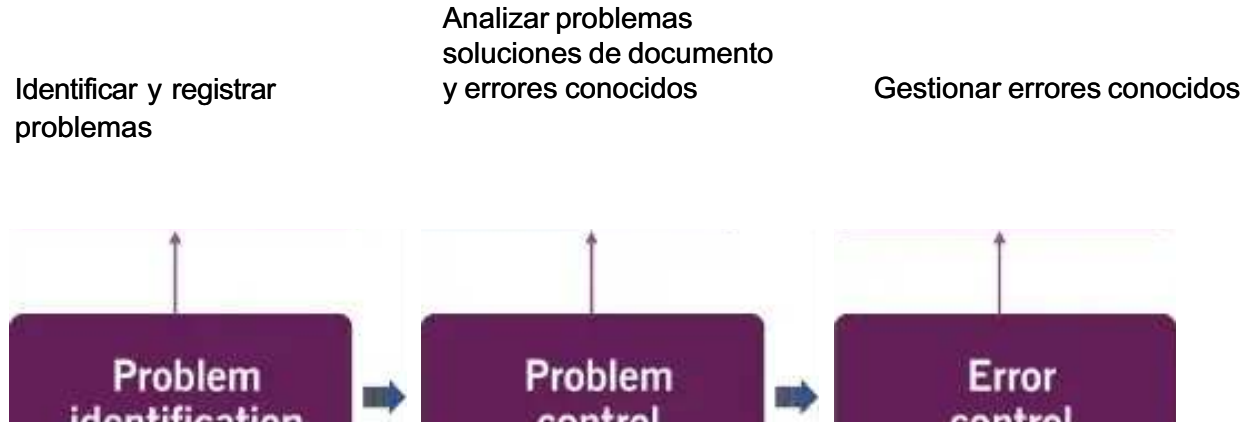
¿El problema es diferente del incidente?

Los problemas e incidentes están relacionados entre sí, pero debe distinguirse como son Administrado en diferentes maneras.

Problemas	Los incidentes
Son las causas de los incidentes	Tener un impacto en los usuarios o en los procesos de la empresa
Requieren investigación y análisis para identificar las causas, desarrollar soluciones y recomendar resolución a más largo plazo	Debe resolverse de manera que la actividad comercial normal puede continuar trabajando

Las fases de la gestión de problemas

Manejo de problemas implica tres fases distintas:



La práctica de gestión de nivel de servicio

Objetivo de ITIL
Práctica

La práctica de mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica de gestión de incidencias

La práctica de gestión de problemas

La práctica de la gestión de la solicitud de servicio

El Service Desk

Solución

"Una solución que reduce o elimina el impacto de un incidente o problema . Algunas soluciones reducen la probabilidad de incidentes".

Fuente del texto citado es ITIL® Foundation (ITIL® 4 edición), 2019. Copyright © AXLOS Limited 2019. Se reproduce el material bajo licencia de

Copyright © 2019 | 27

Relación de manejo de problemas con otras prácticas





Gestión del conocimiento

Control de cambios

Copyright © 2019 | 28

Relación del manejo de problemas con personas, habilidades y competencias

- Las actividades de gestión de problemas son altamente dependientes de los conocimientos y la experiencia del personal, en vez de procedimientos detallados.
- Para diagnosticar problemas, es necesario entender los sistemas complejos y pensar cómo diferentes errores que pueden haber ocurrido. El desarrollo de la combinación de la capacidad creativa y analítica requiere tiempo y tutoría, así como una formación adecuada.



La práctica de la gestión de la solicitud de servicio

El propósito de la Gestión de Solicitud de Servicio

Solicitud de servicio

"Una solicitud de servicio es una petición de un usuario o su representante autorizado del usuario que inicia una acción de servicio que ha sido aceptado como una parte normal de prestación de servicios".

El propósito de la práctica de gestión de solicitud de servicio es:

- Proporcionar la calidad prometida de un servicio, manejando todos las solicitudes predefinidos e iniciado por el usuario autorizado

ITIL®

Fundamentos

La práctica de mejora continua

El control de cambios
Práctica

La práctica de gestión de incidencias

La práctica de gestión de problemas

La práctica de la gestión de la solicitud

de servicio

El Service Desk

Ejemplos de solicitud de servicio



Una solicitud de acceso a
un recurso o servicio como
proveer acceso a un
archivo

Una solicitud de
aprovisionamiento de un
recurso o servicio como un
servidor virtual para el equipo
de desarrollo

Entrega de solicitudes de servicio

- ▶ Las solicitudes de servicio forman parte normal de la prestación del servicio, y no una falla / degradación de servicio.
- ▶ Como las solicitudes están predefinidas y acordadas, generalmente se pueden formalizar con un claro procedimiento estándar para:
 - Inicio
 - Aprobación
 - Cumplimiento
 - Gestión
- ▶ Algunas solicitudes son muy simples (tales como: solicitud de información).

- ▶ Algunas solicitudes son complejas (como la configuración de un nuevo empleado a la red) y requieren la participación de otros equipos.
- ▶ Independientemente de la complejidad, los pasos para cumplir con la solicitud debe ser conocida y probada. Esto permite que el proveedor de servicios pueda acordar los tiempos para el cumplimiento del requerimiento y proporcionar una comunicación clara de la situación de la demanda de los usuarios.

Copyright © 2019 | 34

Las directrices de Gestión de Solicitud de Servicio

Para ser manejado correctamente, la administración de solicitudes de servicio debe seguir estas pautas:

Las peticiones
de servicio
deben ser

automatizadas
y
estandarizadas

Las
expectativas

deben estar
claramente
establecidos

Las políticas y
los flujos de
trabajo deben
ser incluidos



La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de IT

Práctica



Deberían
establecerse
políticas

Oportunidades
de mejora
deben ser
identificadas

Copyright © 2019 | 35



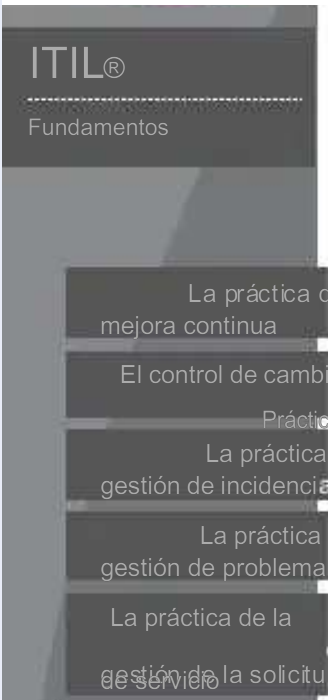
La práctica del Service Desk



Service Desk

El objetivo de service desk en la práctica es:

- ▶ Comprender la demanda de resolución de incidencias y solicitudes de servicio
- ▶ Actuar como punto de contacto para el proveedor de servicio junto con sus usuarios
- ▶ ofrecer una ruta clara para que los usuarios puedan informar acerca de problemas, consultas y peticiones, y reconocer, clasificar, propio, y tomar acciones sobre ellos.





Aspectos clave de Service Desk

Da soporte a "la gente y los negocios",
en vez de prestar apoyo para problemas
técnicos.



Organiza, explica, y coordina
diversas cuestiones.



Debe ser empático y
mantenerse informado de su
proveedor de servicios y sus
usuarios.



Convertirse en una parte
vital de cualquier
operación de servicio



Trabaja en estrecha colaboración con los
equipos de desarrollo y soporte para presentar
y entregar un "conjunto" de los usuarios y
clientes

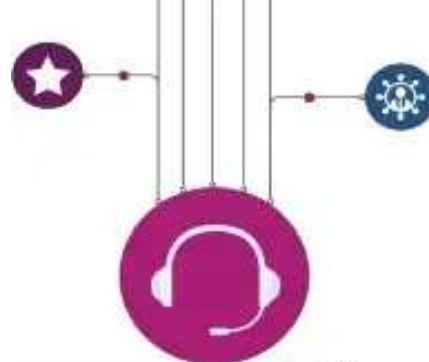


Debe tener un entendimiento
práctico de una organización más
amplia, su negocio,



los procesos y usuarios

Tiene una gran influencia en
la experiencia del usuario y es
percibido por los usuarios, como
el proveedor del servicio



No tiene que ser sumamente técnico

Desempeña un papel

fundamental en la prestación de
servicios

Canales de Service Desk

Los Service Desk están sometidos a una presión cada vez mayor para proporcionar una variedad de canales para que los usuarios puedan ponerse en contacto con ellos, sin embargo es muy dependiente de cada organización y lo que están tratando de lograr.

Llamada de teléfono	Incluyen tecnología especializada, como IVR, llamadas de conferencia, reconocimiento de voz
Los portales de servicios y aplicaciones móviles	Respaldo por el servicio y solicitar catálogos y bases de conocimiento
Chat	Chats en vivo y chatbots
Correo electrónico	Se utiliza para el registro y actualización, y encuestas para seguimiento y confirmaciones.

Caminata en los escritorios del servicio	Cada vez más frecuente en los sectores donde existen altos picos de actividad que demanda la presencia física, tales como la educación superior
Mensajería de texto y medios sociales	Muy útil para enviar notificaciones en caso de incidentes importantes, poniéndose en contacto con grupos de actores específicos, y que permite a los usuarios solicitar soporte
Los medios sociales corporativas y públicas y foros de discusión	Cómo ponerse en contacto con el proveedor del servicio y peer-to-peer support

Estructuras de Service Desk

Un service desk puede trabajar en una única ubicación centralizada, o que requiere varias tecnologías de apoyo, tales como:

- ▶ Sistemas de telefonía inteligente
- ▶ Sistemas de flujo de trabajo para el enrutamiento y la escalada
- ▶ Gestión de la fuerza de trabajo y los sistemas de planificación de recursos
- ▶ Base de conocimientos
- ▶ La grabación de llamadas y control de calidad.
- ▶ Herramientas de acceso remoto.

El Service Desk
Práctica

La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de IT
Práctica

- Tablero de instrumentos y herramientas de monitoreo
- Sistemas de gestión de la configuración

Copyright © 2019 | 40

ITIL®

Fundamentos

Service Desk Staff

Service desk staff requiere capacitación y competencia a través de una serie de amplia gama de áreas de negocio.

La práctica de
mejora continua

El control de cambio

Práctica

La práctica
gestión de incidencias

La práctica
gestión de problemas

La práctica de la

gestión de la solicitud
de servicio

Excelente
Aptitudes de
servicio

Análisis de
incidentes y la
priorización



Empatía

El Service Desk
Práctica

La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de IT
Práctica

Comunicación
efectiva



Inteligencia
emocional

Copyright © 2019 | 41



La práctica de gestión de nivel de servicio

Gestión del nivel de Servicio

"La finalidad de la práctica de gestión de nivel de servicio es establecer claros objetivos empresariales para el desempeño del servicio, a fin de que la prestación de un servicio pueda ser evaluada adecuadamente, supervisado y administrada en contra de estos objetivos".

ITIL®

Fundamentos

La práctica de
mejora continua

El control de cambi

Práctic

La práctica
gestión de incidencias

La práctica
gestión de problema

La práctica de la
gestión de la solicitud
de servicio



Las actividades clave de la gestión del nivel de servicio

- ▶ La práctica de gestión de nivel de servicio implica la definición, documentación y Gestión activa de los niveles de servicio.
- ▶ Proporciona visibilidad de extremo a extremo de los servicios de la organización. Por ello, la práctica de gestión de nivel de servicio:
 - Establece una visión compartida de los servicios y los niveles de servicio con los clientes de destino
 - Garantiza que la organización cumple con los niveles de servicio definidos
 - Realiza revisiones de servicio
 - Captura e informa sobre temas de servicio incluyendo el rendimiento contra niveles de servicio definidos.

Los acuerdos de nivel de servicio

- ▶ Desde hace años, la gestión de nivel de servicio utiliza una herramienta para medir el rendimiento de los servicios desde el punto de vista del cliente. Esta herramienta se conoce como los acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- ▶ Esta herramienta se utiliza para acordar el servicio entre el proveedor y el cliente.





Requisitos de la Gestión de Nivel de Servicio

► La práctica de gestión de nivel de servicio requiere:

- Enfoque y esfuerzo para conectar y escuchar las necesidades, problemas, inquietudes y necesidades diarias de los clientes.
- Compromiso para entender y confirmar las necesidades y requerimientos de los clientes.
- Escuchar para construir relaciones de confianza y demostrar a los clientes que son apreciados y entendidos.

Fuentes para recopilar y analizar información

La administración del nivel de servicio consiste en recopilar y analizar información de diversas Fuentes. Estos incluyen:

v

Compromiso
con el cliente



Métricas
operacionales





Retroalimentación
del cliente

Métricas de
negocio



Propósito de las prácticas de ITIL



La gestión de la seguridad de la información

El propósito de la práctica de gestión de la seguridad de la información es:

- ▶ Salvaguardar la información utilizada por las organizaciones para ejecutar sus negocios
- ▶ Comprender y gestionar los riesgos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información
- ▶ Mantener la seguridad de la información para la autenticación y no rechazo

de servicio
El Service Desk
Práctica

La práctica de gestión
de nivel de servicio

Objetivo de ITIL
Prácticas

ITIL®

Fundamentos

La práctica de
mejora continua

El control de cambio
Práctica

La práctica de
gestión de incidencias

La práctica de
gestión de problemas

La práctica de la
gestión de la solicitud



Copyright © 2019 | 49

Gestión de la seguridad de la información (cont.)

La seguridad se establece mediante políticas, procesos, comportamientos, gestión de riesgos y los controles, que deben mantener un equilibrio entre:



Prevención: Procura que los riesgos de seguridad no ocurran



Detección: Detectar riesgos que no pueden ser prevenidos



Corrección: Recuperación de riesgos después que fueron detectados

Copyright © 2019 | 50

Gestión de Relaciones

El propósito de la práctica de gestión de relaciones es:

- ▶ Crear y fomentar los vínculos entre la organización y sus partes interesadas a nivel estratégico y niveles tácticos
- ▶ Identificar, analizar, supervisar, mejorar continuamente las relaciones entre las partes interesadas



Gestión de Relaciones (cont.)

La práctica de la gestión de relaciones asegura que:

- ▶ Se entienden las necesidades de las partes interesadas, y se priorizan los productos y servicios.
- ▶ Se establezca una relación constructiva entre la organización y las partes interesadas.
- ▶ Se establezcan prioridades para productos nuevos o modificados para clientes
- ▶ Las quejas de los interesados será bien administrado
- ▶ Los productos y servicios facilitan la creación de valor para los consumidores y

organizaciones de servicio

- ▶ Las organizaciones facilitan la creación de valor para todos los interesados

Copyright © 2019 | 52

Gestión de proveedores

El propósito de la práctica de gestión de proveedores es:

- ▶ Asegúrese de que el proveedor y su rendimiento son manejados apropiadamente para apoyar la provisión continua de productos y servicios de calidad
- ▶ Crear más relaciones de colaboración con los proveedores clave
- ▶ Descubrir y desarrollar un nuevo valor y reducir el riesgo de fracaso



Copyright © 2019 | 53

La gestión de activos de TI

"El activo de TI refiere a cualquier componente valioso que puede contribuir a la entrega de un producto o servicio TI".

- El propósito de la práctica de gestión de activos de TI es planificar y gestionar el ciclo de vida de todos los activos de TI. Esto a su vez ayuda a la organización a:
 - Maximizar el valor para los clientes
 - El control de costos y presupuestos
 - Enfrentar los riesgos

- Implementar los procesos
- Tomar decisiones en materia de adquisición y reutilización
- Cumplir con los requisitos gubernamentales prometidos.



Fuente del texto citado es ITIL® Foundation (ITIL® 4 edición), 2019. Copyright © AXLOS Limited 2019. Se reproduce el material bajo licencia de AXLOS limitada. Todos los derechos reservados.

Copyright © 2019 | 54

Supervisión y gestión de eventos

"Un evento puede definirse como cualquier cambio de estado que ha significado para la gestión de un elemento de configuración (CI) o servicio de TI. Los eventos son normalmente reconocidos mediante notificaciones creadas por un servicio de TI, CI, o herramienta de monitoreo".

► El propósito de la práctica de monitoreo y la gestión de eventos es:

- Analizar los componentes de servicio
- Registrar y notificar los cambios de estado identificados como eventos

de servicio

El Service Desk
Práctica

La práctica de
gestión de nivel de
servicio

Objetivo de ITIL
Prácticas

- Registrar y notificar los cambios de estado identificados como eventos
- Priorizar la infraestructura, los servicios, los procesos de negocio, seguridad de la información y eventos
- Administrar eventos durante todo su ciclo de vida

Copyright © 2019 | 55

ITIL®

Fundamentos

La práctica de mejor
continua

El control de cambi
Práctic

La práctica de gesti
de incidencias

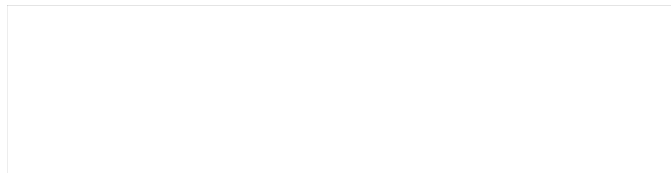
La práctica de gesti
de problemas

La práctica de la
gestión de la solictu

Release Management (Gestión de Liberaciones)

- "La finalidad de la práctica de gestión de liberación es hacer que los servicios nuevos y modificados hagan uso de sus funciones disponibles"

Desarrollo



Gestión de Configuración de Servicio

- El propósito del servicio de gestión de configuración está representado en los siguientes puntos:
 - La información acerca de la configuración de los servicios y CI es exacta y confiable y disponible cuando se necesite.
 - Recopilar y gestionar información acerca de cada CI, como hardware, software, redes, usuarios y Los documentos.
 - Proporcionar información sobre las CI, sobre como los CI interactúan, se relacionan y dependen entre sí para crear valor para los clientes y usuarios.





Copyright © 2019 | 57

Gestión de implementación

"La finalidad de la gestión de implementación, es cambiar el hardware, software, documentación, procesos o cualquier otro componente para los entornos de producción. También pueden estar implicados en la implementación de componentes a otros entornos para pruebas o puesta en producción".

Gestión de la Disponibilidad

El propósito de la práctica de gestión de disponibilidad es asegurar que los servicios que ofrecen los niveles acordados de disponibilidad para atender las necesidades de los clientes y usuarios.

Definición: Disponibilidad

La capacidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar su función determinada cuando sea necesario.

Copyright © 2019 | 58

Las actividades incluyen: gestión de disponibilidad

- Negociar y acordar metas alcanzables para la disponibilidad
- El diseño de la infraestructura y las aplicaciones que pueden ofrecer los niveles de disponibilidad necesarios
- Asegurar que los servicios y componentes que son capaces de recolectar los datos necesarios para medir la disponibilidad
- La supervisión, el análisis y la presentación de informes sobre disponibilidad
- Mejoras en la planificación de Disponibilidad

Gestión de capacidad y rendimiento

El propósito de la práctica de gestión de capacidad y rendimiento es garantizar que los

servicios acordados y lograr los resultados esperados, satisfaciendo la demanda actual y futura de una forma rentable

Definición: Rendimiento

Una medida de lo que se logre o entregados por un sistema, persona, equipo, práctica o servicio

Copyright © 2019 | 59

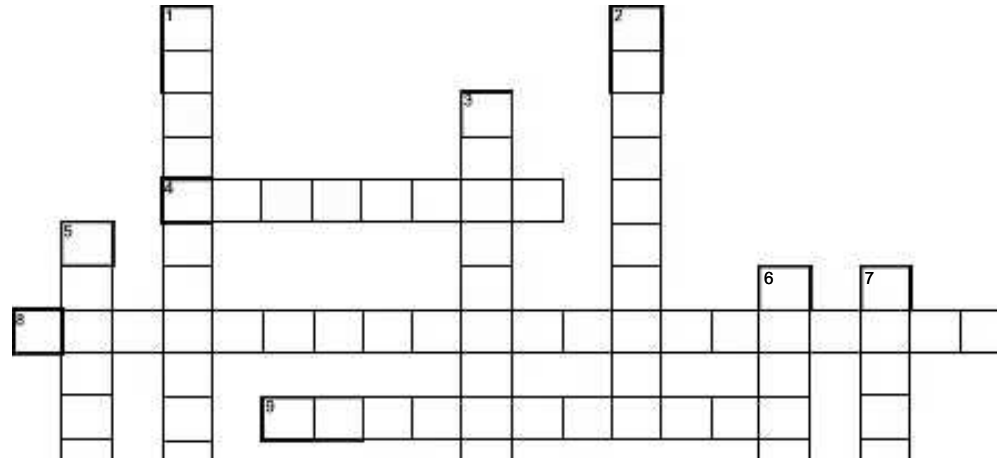
La gestión de capacidad y rendimiento, incluye las siguientes actividades:

- Servicio de análisis de rendimiento y capacidad:
 - La investigación y la vigilancia del rendimiento del servicio actual
 - Modelado de capacidad y rendimiento
- Planificación de capacidad y rendimiento del servicio:
 - Análisis de necesidades de capacidad
 - Los pronósticos de la demanda y la planificación de recursos
 - Planificación de la mejora del rendimiento.

Fuente del texto citado es ITIL® Foundation (ITIL®4 edición), 2019. Copyright © AXLOS Limited 2019. Se reproduce el material bajo licencia de AXLOS limitada. Todos los derechos reservados.

Copyright © 2019 | 60

Ejercicio: Crucigrama



problemas
La práctica de la
gestión de la solicitud
de servicio

El Service Desk
Práctica

La práctica de
gestión de nivel de

ITIL®

Fundamentos

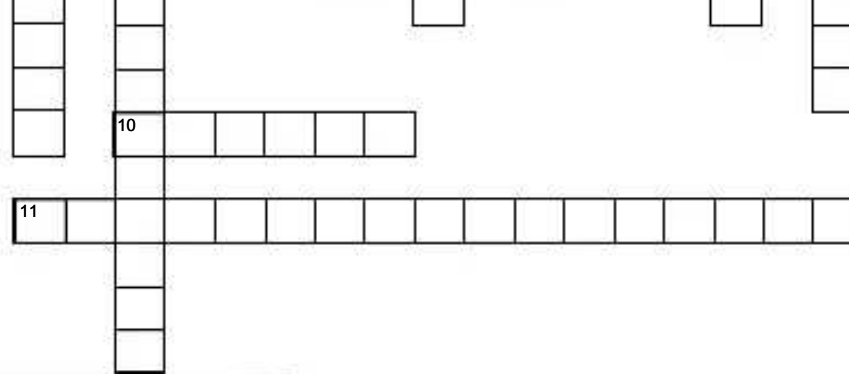
La práctica de
mejora continua

El control de cambio

Práctica
La práctica de
gestión de incidencias

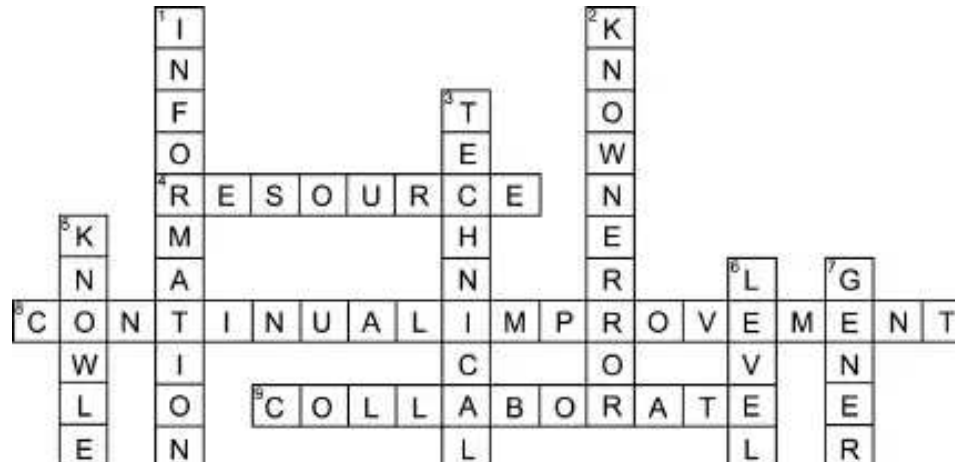
La práctica de
gestión de problemas

La práctica de la



Copyright © 2019 | 61

Solución: Crucigrama





Resumen del módulo

En este módulo, usted ha aprendido que:

- Una práctica de gestión es un conjunto de recursos organizativos diseñados para realizar un trabajo o El cumplimiento de un objetivo.
- La mejora continua se refiere a la práctica de la identificación y mejora de servicios, componentes, o cualquier otro elemento implicado en la gestión eficiente y eficaz de los productos y servicios para alinear las prácticas de la organización y servicios a las cambiantes necesidades empresariales.
- El propósito de la práctica de control de cambios es maximizar el número de cambios de TI exitosos, confirmando que los riesgos han sido medidos adecuadamente. El ámbito de control de

cambios es definido por cada organización. Normalmente incluirá toda la infraestructura de TI, aplicaciones, documentación, procesos, relaciones con proveedores y cualquier otra cosa que pueda directa o indirectamente un producto o servicio.

Resumen de módulo (cont.)

- ▶ El gestión de incidentes reduce el impacto de los incidentes indeseables, reacondicionando el servicio normal de las operaciones tan pronto como sea posible. Las actividades clave que son importantes para resolver los incidentes de manera eficiente y eficaz incluyen:
 - Registro y gestión de incidencias
 - Acordar, documentar y comunicar los tiempos de resolución de destino
 - Priorizar los incidentes basada en una clasificación
- ▶ El propósito de la gestión de problemas es reducir al mínimo la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante el análisis real y posibles causas de incidentes. Problem Management implica tres fases: identificación del problema, control de problemas, y el control de errores.

- ▶ El propósito de la práctica de gestión de solicitudes de servicios es proporcionar la calidad de un servicio prometido de un servicio manejando todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciada por el usuario de manera muy efectiva y de manera comprensible.
- ▶ El propósito de la práctica de service desk es entender la demanda para la resolución de incidencias y solicitudes de servicio. Un service desk actúa como punto de entrada y un único punto de contacto para la organización de IT o de servicios de la organización.
- ▶ El propósito de la práctica de gestión de nivel de servicio es establecer claros objetivos empresariales para el desempeño del servicio, a fin de que la prestación de un servicio pueda evaluarse, supervisarse y gestionarse en contra de estos objetivos.